

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA ADJUDICACIÓN MEDIANTE  
PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES  
ELECTRÓNICAS CERTIFICADAS PARA MUTUA MONTAÑESA**

## Índice

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
1.1. Objeto del contrato .....	3
1.2. Alcance.....	3
1.3. Lotes.....	3
<b>2. Requerimientos del servicio.....</b>	<b>4</b>
2.1. Servicio envío sms certificado.....	4
2.2. Servicio envío correo electrónico certificado .....	5
2.3. Servicio envío notificación certificada via postal con prueba de entrega .....	5
2.4. Servicio de integración o API.....	6
<b>3. Requerimientos Técnicos .....</b>	<b>7</b>
3.1. Plataforma y set up .....	7
3.2. Servicio de integración o API.....	7
3.3. Custodia y Generación de evidencias.....	8
<b>4. Condiciones ejecución del Servicio .....</b>	<b>10</b>
4.1. Seguridad de la información. ....	10
4.2. Duración y plan de Proyecto .....	10
4.2.1. Volumetrías estimadas .....	10
4.2.2. Condiciones de ejecución del servicio.....	11
4.2.3. Equipo de Trabajo .....	12
4.2.4. Seguimiento proyecto y modelo de relación .....	12
4.2.5. Seguimiento y control del servicio.....	13

## **1. INTRODUCCIÓN**

---

### **1.1. OBJETO DEL CONTRATO**

---

El objeto del presente pliego es establecer los requisitos técnicos que regirán la contratación del servicio de notificaciones electrónicas certificadas, por vía postal o vía electrónica para Mutua Montañesa.

### **1.2. ALCANCE**

---

Dentro del alcance de este proyecto, se requieren los siguientes servicios:

- Notificaciones electrónicas certificadas por SMS
- Notificaciones electrónicas certificadas por e-mail certificado
- Notificaciones electrónicas certificadas con carta postal certificada

Para la realización de estos servicios, se requiere que la empresa adjudicataria disponga de una plataforma web para la gestión de los envíos y una API de integración operativa con los sistemas de Mutua Montañesa, que permita el envío y recepción de las evidencias de las entregas certificadas.

Mutua Montañesa ya dispone de una integración definida con nuestras aplicaciones de negocio, y serán las empresas adjudicatarias del servicio, quien deberán realizar una adaptación de su API a los servicios que ponga a disposición Mutua Montañesa. Esa API debe ser genérica y servirá para realizar cualquier tipo de notificación (SMS Certificado, E-mail certificado y carta postal certificada), tanto desde nuestra aplicación de negocio SAP como EKON.

### **1.3. LOTES**

---

Los servicios solicitados no se licitarán en lotes, ya que es un requisito que la plataforma que de servicio sea única para cualquier tipo de envío.

## **2. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO**

---

Con el objetivo de mejorar la comunicación con nuestros mutualistas y trabajadores protegidos se requiere la incorporación de un servicio de notificación electrónica fehaciente para la comunicación de diferentes procesos dentro de la organización.

Es requerimiento de este pliego que la empresa adjudicataria del servicio debe estar certificado como **Prestador de Servicios Electrónicos de Confianza Cualificados en Entrega Electrónica Certificada (RE 910/2014)**. Para presentarse a este pliego no será suficiente ni admitido ser Prestador de Servicios de Confianza Cualificado en otros servicios electrónicos recogidos en el Reglamento Europeo 910/2014

A continuación se detallan los diferentes servicios definidos en el alcance:

### **2.1. SERVICIO ENVÍO SMS CERTIFICADO**

---

Se requiere el servicio de comunicación electrónica por SMS certificado a terceros, que además permita acreditar la entrega. Servicio por el que el proveedor mediante su red envía una comunicación a un teléfono móvil por SMS, y posteriormente emite un certificado firmado digitalmente, mediante un sello de tiempo, que acredita que se ha entregado al destinatario la información del mensaje, así como sus adjuntos, con toda la información de emisor, el tiempo exacto de entrega y el contenido del mensaje.

Dentro del contenido del SMS se incorporará un link a una plataforma del adjudicatario, en la que el receptor del mensaje valide su identidad, y tras la validación le permita revisar y descargar la documentación adjuntada o entregada.

Como mínimo, para este tipo de envíos, se tendrá que evidenciar los siguientes momentos:

- Envío del mensaje al remitente (todos sus datos) y contenido de la notificación.
- Entrega del mensaje al remitente (todos sus datos) y fechas.
- Adjunto visualizado por el remitente, evidenciando de forma fehaciente la entrega de la documentación a través de la plataforma.

La plataforma de notificaciones remitirá un certificado por cada notificación, certificando las situaciones por las que ha pasado el envío.

**El SMS certificado** tendrá la siguientes **características**:

- El tamaño máximo del SMS a comunicar será de 160 caracteres.
- El empleo de caracteres codificados como UNICODE (sin caracteres especiales).
- Las comunicaciones se realizarán a números de teléfono móvil nacionales de cualquier operador, así como a números de teléfonos móvil de operadores europeos e internacionales.
- El link que se incorpore en el SMS deberá estar acortado para que no consuma más caracteres.
- El envío se realizará como máximo dos horas después desde el envío realizado por Mutua Montañesa, pero será una variable a ajustar en el desarrollo del servicio, según las requerimientos de negocio.

## **2.2. SERVICIO ENVÍO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO**

---

Se requiere el servicio de comunicación electrónica por correo electrónico certificado a terceros, que además permita acreditar la entrega. Servicio por el que el proveedor mediante su plataforma envía un correo electrónico a una dirección de email, y posteriormente emite un certificado firmado digitalmente, mediante un sello de tiempo, que acredita que se ha entregado al destinatario la información del correo electrónico, así como la visualización de sus adjuntos, con toda la información de emisor, el tiempo exacto de entrega en el buzón del destinatario y el contenido del correo electrónico.

Como mínimo, para este tipo de envíos, se tendrá que evidenciar los siguientes momentos:

- Envío del mensaje al remitente (todos sus datos) y contenido de la notificación.
- Entrega del mensaje al remitente (todos sus datos) y fechas.

La plataforma de notificaciones remitirá un certificado por cada notificación, certificando las situaciones por las que ha pasado el envío.

**El Correo electrónico certificado** tendrá las siguientes **características**:

- El tamaño del fichero adjunto como máximo será de 5 megabytes por fichero pdf.
- Los correos vía email deberán incluir el logotipo de Mutua Montañesa, así como una cuenta identificativa de la Mutua, para que el receptor pueda identificar fácilmente de dónde procede el envío.
- El contenido del email se enviará vía API (formato HTML y contenido) por cada tipo de flujo de notificación. El asunto también será configurable. Este contenido y formato será configurable desde las aplicaciones de negocio de Mutua Montañesa.
- El envío se realizará como máximo dos horas después desde el envío realizado por Mutua Montañesa, pero será una variable a ajustar en el desarrollo del servicio, según las requerimientos de negocio.
- El proveedor habilitará una validación previa a la realización de la notificación certificada vía electrónica mediante la cual le comunicará al remitente mediante un correo electrónico que la dirección del destinatario es inexistente o errónea para que sea corregida en origen, sin coste adicional para Mutua Montañesa.

## **2.3. SERVICIO ENVÍO NOTIFICACIÓN CERTIFICADA VIA POSTAL CON PRUEBA DE ENTREGA**

---

Se requiere el servicio de comunicación certificado a terceros, equiparable a la carta certificada postal, que además permita acreditar la puesta a disposición con una prueba de entrega electrónica. Servicio por el que el proveedor recibe en su plataforma el destinatario y contenido de la comunicación, y gestiona la impresión, ensobrado y envío como carta certificada. Es una comunicación postal al uso, que aporta una acreditación de entrega, pudiendo solicitar a posteriori la copia certificada notarialmente del documento enviado, los controles necesarios para garantizar la integridad del contenido, el acuse de recibo del envío, y también el sellado de tiempo por un tercero que acredite la recepción.

En este tipo de envíos, se requiere como mínimo que el operador postal al menos certifique dos momentos de entrega. Como mínimo una en domicilio y otra en la oficina del operador postal.

Como mínimo, para este tipo de envíos, se tendrá que evidenciar los siguientes momentos:

- Envío del mensaje al portal (adjudicatario), con contenido remitente (todos sus datos) y contenido de la notificación.
- Recepción por parte del adjudicatario, servicio logístico (impresión, ensobrado, etc..).
- Depositado en operador logístico (correos) para su entrega y distribución.
- Entregado a destinatario en domicilio
- Depositado en operador logístico (correos) para entrega en oficina.
- Entregado a destinatario en oficina.
- Situación de no entregado.

La plataforma de notificaciones remitirá un certificado por cada notificación, certificando las situaciones por las que ha pasado el envío. En este tipo de envío además se requiere de una Prueba Electrónica de Entrega, la cual deberá estar custodiada por el adjudicatario.

**La comunicación por carta certificada** tendrá las siguientes **características**:

- Impresión en blanco y negro.
- Utilización sobre con caja. En la primera hoja de la carta, se incorpora la dirección de envío.
- Certificación del contenido, si es el caso, y prueba de entrega.
- Si el envío no es recogido se devuelve a su origen para una destrucción controlada asegurando la confidencialidad de la comunicación
- Acuse de recibo con resultado de entrega
- Custodia de documentación hasta 5 años
- El adjudicatario se compromete a la entrega y reparto de los envíos en todo el territorio nacional. El servicio también debe contemplar el envío postal internacional
- La entrega de la notificación tendrá lugar de lunes a viernes hábiles en destino.

#### **2.4. SERVICIO DE INTEGRACIÓN O API**

---

Mutua Montañesa ya dispone de una API para el envío de notificaciones certificadas con la información necesaria para realizar notificaciones por SMS certificado, e-mail certificado y carta postal certificada. La empresa adjudicataria deberá ajustar o configurar su API a los requerimientos de Mutua Montañesa, dentro del alcance de este contrato a la hora de realizar el Set Up para integrar procesos genéricos de notificación. Dentro de la API de Mutua Montañesa disponemos de campos de gestión y tipificación de los flujos y notificaciones que deberán implementarse por la empresa adjudicataria.

Actualmente, Mutua Montañesa tiene un par de flujos de notificaciones certificadas en activo, que deben seguir funcionando una vez se ponga en marcha el nuevo servicio de notificaciones:

- Notificación Proceso de revisión CATA Extraordinario (SMS Certificado, e-mail certificado y carta postal certificada con PEE).
- Notificación Citación CC (SMS Certificado).

Si se requiere la información específica de los procesos que tenemos actualmente, se deberá solicitar un Anexo de información confidencial, para que se pueda valorar el impacto actual de los servicios que ya tenemos en marcha.

### **3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

---

#### **3.1. PLATAFORMA Y SET UP**

---

Se requiere poder disponer de una plataforma web, que permita gestionar los envíos manuales, envíos masivos, así como poder controlar la programación de todos los eventos generados. Esta plataforma como mínimo debe contemplar:

- Gestión de datos usuarios
- Sistema de Importación de fichero (carga masiva)
- Gestión de consultas e informes de los elementos enviados
- Descarga de certificados
- Impresión del documento acreditativo del envío certificado

Esta plataforma será compatible con los principales navegadores (Chrome, Edge y Firefox) y será utilizada por Mutua Montañesa en modalidad Saas, y por tanto, se deberá poner a disposición de Mutua Montañesa usuarios y contraseñas. Se requiere que como mínimo, 20 usuarios que pueden hacer uso de la plataforma directamente para visualizar o controlar cualquier notificación, y descargarse un certificado, como medio alternativo a la integración directa via API.

Dentro del set up se requiere las siguientes configuraciones:

1. El sender de todas las comunicaciones deben realizarse con el dominio “mutuamontanesa” con relación de confianza.
2. Para el envío de las notificaciones por SMS, se prevee el contenido de un texto variable, según el tipo de notificación que se realizará. Este contenido del texto, se controlará desde las aplicaciones de negocio de Mutua Montañesa.
3. Para el envío de las notificaciones por e-mail certificado, se requiere la configuración de un texto HTML como base de los diferentes tipos de notificaciones o envíos. Se requiere que la API sea genérica para cualquier tipo de notificación.
4. Las notificaciones pueden ir acompañadas de uno o varios adjuntos. En el caso del SMS certificado, el destinatario recibirá un link a una plataforma, donde una vez logeado podrá descargarse la documentación del envío.
5. El link o url a incorporar en el SMS, deberá ir aplicado con un acortador de caracteres, para reducir el número de caracteres utilizados.
6. Las notificaciones pueden ir en español o en catalán dependiendo del destinatario. Esta configuración dependerá del idioma del trabajador, el cual se controla en las aplicaciones de gestión de Mutua Montañesa.

#### **3.2. SERVICIO DE INTEGRACION O API**

---

Las empresas licitadoras deberán adaptar su servicio de integración o API, para que permita la integración mediante web services o mensajes JSON, de todas las funciones principales de la plataforma y el sistema transaccional de Mutua Montañesa, con el actual sistema de integración que Mutua Montañesa tiene diseñado.

En este sentido, la API de integración deberá incorporar los métodos o servicios de consulta de las siguientes funcionalidades:

- Envío de Notificación electrónica certificada via SMS, e-mail o carta certificada con PEE.

- Solicitud del estado actual de las notificaciones, pudiendo solicitar por ID de la comunicación, por un rango de fechas, por un paquete de envío o por un destinatario.
- Callback o respuesta al sistema transaccional de la Mutua de las modificaciones de estado de las notificaciones realizadas. En cada tipo de comunicación, se detallan como mínimo los estados que deben notificarse.
- Consulta y descarga de los certificados generados como evidencias, tanto de forma automática como adhoc.

Este modelo de integración o consulta, podrán ser online o a demanda. Dependiendo del tipo de integración, las consultas podrán realizarse online o podrán programarse. El sistema deberá ser flexible para que pueda responder a las necesidades de Mutua Montañesa. A priori:

1. Las notificaciones electrónicas se realizarán bajo demanda, según el envío online que se implemente en las aplicaciones de negocio de Mutua Montañesa.
2. Las repuestas al sistema transaccional de la Mutua, deberán realizarse en tiempo real, para tener la información lo más actualizada posible
3. Las consultas y descarga de certificados deberá ser online.

Dentro de este servicio de integración, además se requiere que las empresas licitadoras tengan un modelo de integración por fichero, que pueda ser remitido por Mutua Montañesa diariamente, mediante una conexión SFTP. En este envío se trasladará la información de los datos del emisor, la tipología de envío, así como las plantillas que deben adecuarse a cada uno, con el adjunto correspondiente. Este segundo método, se considera como un método alternativo ante fallos o problemas en la integración via API de los sistemas de ambas partes.

### **3.3. CUSTODIA Y GENERACION DE EVIDENCIAS**

---

Las empresas licitadoras como Prestadores de Servicios de Confianza según RE 910/2014 deben acreditar la certificación de evidencias con firma electrónica y sello de tiempos cualificados y asegurar un periodo de custodia mínimo de 5 años para todas las comunicaciones emitidas por canales postales o electrónicos.

El tiempo de custodia será de al menos 5 años siguientes a la fecha de finalización de sus gestiones en el proceso concreto de transmisión de documentos de que se trate. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a Mutua Montañesa, en función de la previsión legal que exija su conservación.

Durante el periodo de archivado, Mutua Montañesa podrá realizar las consultas de cualquiera de las peticiones del servicio de notificación y comunicación dentro del plazo estipulado de 5 años.

Todas las comunicaciones realizadas entre Mutua Montañesa y la empresa adjudicataria se realizarán mediante transacciones telemáticas firmadas electrónicamente bajo un sistema seguro de comunicaciones.

Toda la documentación custodiada por el prestador del servicio, se deberá entregar en formato PDF. El prestador del servicio deberá conservar el software necesario para la correcta visualización del formato pdf durante la vigencia del periodo de custodia.

El certificado de evidencias como mínimo deberá recoger las siguientes evidencias:

- Datos Generales del receptor del envío ( Nombre y Apellidos, DNI, id caso /id solicitud, email, SMS, web accedida).
- Datos del receptor en relación a las acciones realizadas (recepción, acceso/descarga documento, aceptación/rechazo, firma, autenticación, IP origen)
- Datos generales del emisor de la comunicación (nombre de la empresa, CIF, remitente)
- Datos técnicos (relativos a la relación entre servidores correo y/o operador telefonía)
- Contenido (HTML enviado o contenido SMS, adjuntos mail o SMS)

#### **4. CONDICIONES EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

---

##### **4.1. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

---

El proveedor del servicio debe garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal, basadas en la aplicación de la ISO 27001, Esquema Nacional de Seguridad o norma equivalente superior.

##### **4.2. 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 set up inicial del servicio será de un mes desde la fecha de inicio del contrato. **El incumplimiento de esta condición podrá ser objeto de extinción del contrato.** Mutua Montañesa dispone de un plazo corto de implantación, ya que el actual servicio cesa con fecha 1 de Febrero de 2025.

Es requerido que las empresas licitadoras presenten una planificación del set up inicial con el objetivo de garantizar la implantación y puesta en marcha del servicio en tiempo y forma. Se considera el concepto de Set Up, la puesta en funcionamiento de la plataforma y su integración con el sistema de Mutua Montañesa. Como se indica en el punto 2.4 dentro de este set up debe también seguir funcionando las integraciones activas que tenemos actualmente.

A lo largo de la puesta en marcha del servicio, la empresa adjudicataria deberá realizar todos los ajustes necesarios en la API de integración para dar servicio a las necesidades específicas de Mutua Montañesa. Para ello, se contempla un coste de Set Up para un proceso genérico para que se tengan en cuenta los ajustes o configuraciones requeridas por Mutua Montañesa.

##### **4.2.1. VOLUMETRIAS ESTIMADAS**

Dentro del servicio contratado, a continuación se enumera el número de envíos aproximado a efectos de cuantificar la oferta por parte de las empresas licitadoras, sin que sirva de vinculación para Mutua Montañesa a efectos de facturación.

Se entiende además, que el precio máximo unitario por tipo de notificación ofertado, incluye todos los costes inherentes al servicio, y por tanto, únicamente se aceptará como coste adicional el propio set up de la plataforma, como pago exclusivo de la puesta en marcha del servicio. El resto de cuestiones o requerimientos del pliego, deben incluirse en el coste del pago por uso.

Las volúmetrias estimadas para cada tipo de servicio solicitado:

<b>TIPO Notificación</b>	<b>Precio unitario máximo</b>	<b>Estimado anual</b>
SMS Electrónico Certificado	0,480	17.940
E-mail Electrónico certificado	0,410	14.720
Carta certificada via postal con PEE (1 hojas) – Franqueo 20GR	5,924	2.530

Carta certificada via postal con PEE (4 hojas) – Franqueo 50Gr	6,306	5.175
Hojas adicionales Carta Certificada	0,094	30.820

Estas volumetrías son estimaciones aproximadas, pero podrán verse variadas durante la ejecución del servicio.

- Puede darse la situación que dependiendo de la calidad de datos que manejemos haya variaciones entre el número de SMS e e-mails, y por tanto siempre trabajaremos con un saldo anual hasta el tope de volumen estimado, pero que podrá ser alterado en el tipo de envío, sin que conlleve un aumento del presupuesto base de licitación.
- Puede darse la situación que según los envíos de carta certificada, el número de hojas en las cartas postales pueda variar el franqueo entre 20 ó 50 Gr. Por tanto, se diferencia dos situaciones:
  - Franqueo 20 GR. Dentro del coste máximo unitario de esta línea, se establece que para un franqueo de 20 Gr, irá una hoja incluida en el precio.
  - Franqueo 50 GR. Dentro del coste máximo unitario de esta línea, se establece que para un franqueo de 50 Gr, irán cuatro hojas incluidas en el precio.

Todas las hojas adicionales a las indicadas dentro de los costes incluidos, se facturarán a parte al importe indicado en el anterior cuadro.

Respecto a la continuidad de estos volúmenes en las prórrogas (tercer y cuarto año), esta es la estimación que se ha valorado:

TIPO Notificación	Precio unitario máximo	Estimado anual prorroga
SMS Electrónico Certificado	0,480	17.250
E-mail Electrónico certificado	0,410	3.450
Carta certificada via postal con PEE (1 hoja) y Franqueo 20Gr	5,924	1.150
Carta certificada via postal con PEE (4 hojas) y Franqueo 50Gr	6,306	500
Hojas adicionales Carta Certificada	0,094	6.600

En cualquier caso, la facturación se realizará mensualmente según consumo, y como se indicaba anteriormente estas estimaciones no son vinculantes para su facturación.

#### **4.2.2. CONDICIONES DE EJECUCION DEL SERVICIO**

La plataforma contratada estará disponible bajo una modalidad 24x7x365. En cuanto a los servicios de soporte incluidos, se desarrollarán 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.

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

#### **4.2.3. EQUIPO DE TRABAJO**

Las empresas licitadoras deberán contar con un equipo de trabajo propio que pueda tanto asumir el soporte especializado así como los ajustes de configuración y desarrollo de API Rest dentro del proyecto de set up inicial.

La empresa adjudicataria, deberá como mínimo, presentar el equipo de personas involucradas en el servicio. 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

#### **4.2.4. 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.

#### **4.2.5. 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.

##### **4.2.5.1. 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 de envío de notificaciones electrónicas, 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	1 hora	4 horas
Alta	2 hora	8 horas
Media	4 horas	24 horas
Baja	8 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.

#### **4.2.5.2. 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 de notificaciones electrónicas. 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:

$$\text{Nivel de cumplimiento (\%)} = \text{N}^\circ \text{ incidencias que cumplen en plazo} * 100 / \text{N}^\circ \text{ Total incidencias}$$

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.

**4.2.5.3. 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

#### **4.2.5.4. 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:  $75\% \leq \%$ 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:  $75\% \leq \%$ 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.