



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO, DEL SUMINISTRO DE LICENCIAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS FACTORIAL.

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
1.1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	3
1.2.	SITUACIÓN ACTUAL	4
2.	REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	5
2.1.	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	5
2.2.	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	7
2.3.	REQUERIMIENTOS DE USABILIDAD	8
2.4.	REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO	9
2.5.	REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.....	10
3.	MODELO DE LICENCIAMIENTO	13
3.1.	TIPO DE LICENCIAS	13
3.2.	CUOTAS LICENCIAMIENTO	13
3.3.	LICENCIAS INICIALES Y ESCALABILIDAD	13
3.4.	CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN.....	14
4.	PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	15
4.1.	DURACIÓN DEL SUMINISTRO..... ;ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
4.2.	ENTREGABLES DEL SUMINISTRO..... ;ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
4.3.	EQUIPO DE TRABAJO	;ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de seguir avanzando guiados por nuestro marco estratégico **Espíritu MM 2022-2025**, contando como ejes principales la excelencia operativa, la sostenibilidad, las personas, la innovación tecnológica y la comunicación con los grupos de interés y tras obtener este año el sello **EFQM 600**, cuyo modelo se basa en principios que se centran en personas, procesos y resultados, continuamos esforzándonos en mejorar nuestro **Employee Journey**, donde la tecnología en el área de Personas adquiere un rol esencial.

Tras haber realizado el año pasado un estudio de viabilidad de la digitalización de los procesos de la gestión de personas (expediente 2023-002-077) donde se identificaron los requerimientos indispensables que debía disponer el sistema de información de recursos humanos y se realizó un análisis económico de los principales proveedores tecnológicos que operan en el mercado nacional. Como resultado, se seleccionó Factorial como la solución tecnológica que mejor responde a las necesidades organizativas de Mutua Montañesa. La implementación de esta solución impactará en:

- La **experiencia** tanto de los **empleados** y **candidatos** en su gestión diaria relacionada con el área de Personas, desde su primer contacto con la compañía, pasando por su desarrollo profesional y personal hasta el momento de su desvinculación.
- La **marca empleadora** de Mutua Montañesa, donde reflejar la propuesta de valor que hemos diseñado con los años a través del Employee Journey y transmitir nuestra Cultura MM.
- La **eficiencia** y **agilidad** en los procesos, que facilitará el desarrollo y ejecución de nuestro equipo de Personas así como para el resto de grupos de interés internos.

1.1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto el suministro de licencias de Factorial de usuarios para todo el equipo humano de Mutua Montañesa, con el objetivo de digitalizar y automatizar los procesos del área de Personas y de Relaciones Laborales, construyendo una experiencia a los empleados más ágil y transparente, impactando en los equipos en múltiples dimensiones.

1. **Usabilidad y acceso único:** Facilitar a todos los empleados el acceso a la información de su interés (organigrama corporativo, resultados evaluaciones y encuestas de compromiso, histórico formaciones, etcétera) desde una única ubicación, evitando tener que acceder a distintas herramientas desconectadas para visualizarlo.
2. **Transparencia y colaboración:** Potenciar la comunicación fluida entre grupos de interés internos de la organización (empleados, responsables directos, equipo de Personas) facilitando la disponibilidad de los datos a todos ellos. De esta forma, todas las partes implicadas tendrán acceso a los datos, pudiendo co-crear planes de acción y mitigando posibles fricciones por falta de visibilidad de los datos o disponer de información incompleta.
3. **Análítica de datos (People Analytics):** A raíz del conjunto de datos originados en el sistema de información, Mutua Montañesa podrá iniciar otros proyectos apoyándose en herramientas de visualización de datos (business intelligence) para la toma de decisiones basadas en datos.
4. **Flujos de trabajo y automatizaciones:** Personalización de los procesos a través de workflows y automatizaciones que permitan transmitir a todos los empleados la cultura y valores de Mutua Montañesa en cada una de las acciones o tareas que se requiera desempeñar dentro del sistema de información.

5. **Integraciones con otros SaaS:** Sincronizar el sistema de información con otras soluciones tecnológicas ya implementadas en Mutua Montañesa, alineando la tecnología con los objetivos estratégicos de la organización, mejorando la eficiencia operativa y optimizando recursos.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL

Mutua Montañesa tiene implementado en la actualidad un **conjunto de soluciones** provenientes de distintos **proveedores tecnológicos**, que dan respuesta a diferentes necesidades de la compañía en materia de formación, evaluación de competencias y objetivos, base de datos de los empleados y organigrama corporativo (disponible éste último en su Portal MM -Intranet- donde también se dispone de los accesos directos al portal de Milena y al actual sistema de fichajes, junto con un gestor documental).

Es importante destacar que aún con la adquisición de este set de plataformas especializadas, Mutua Montañesa no dispone de la totalidad de recursos para liderar algunos de los procesos que son clave en la atracción y desarrollo del talento. Igualmente, en ocasiones el alcance de las funcionalidades contratadas no cumple con la profundidad exigida por Mutua Montañesa.

Por estos motivos, la adquisición de licencias de Factorial será el punto de partida para iniciar el proyecto de implementación que se desarrollará in house con la participación y know-how de varios equipos de Mutua Montañesa y que permitirá, desde la búsqueda de la mejora continua, seguir impulsando el Employee Journey.

2. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

A continuación se detallan los requerimientos técnicos y funcionales que deben cumplir las licencias del software destinado a optimizar la gestión de Personas en Mutua Montañesa. Estas especificaciones abarcan desde las funcionalidades esenciales para la operativa diaria hasta aspectos técnicos, normativos y de usabilidad, garantizando que la solución propuesta se alinee con las necesidades organizativas, cumpla con las normativas vigentes y facilite una implementación eficiente y sostenible.

2.1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Las funcionalidades requeridas por Mutua Montañesa para continuar rediseñando los procesos desde sus áreas de Personas y Relaciones Laborales, disponibles en el plan avanzado, serán las siguientes:

2.1.1. FACTORIAL_CORE

Se consideran como estratégicas, dentro del producto Factorial, incluidas en el paquete core:

- **Directorio de empleados:** Disponer de la base de datos completa de los empleados, incluyendo datos personales y contractuales, así como la creación de otros campos personalizados que den respuesta a las necesidades concretas de Mutua Montañesa.
- **Organigrama corporativo:** Visualizar las posiciones que lideran todas las personas de Mutua Montañesa en los distintos centros de trabajo, así como las relaciones jerárquicas entre empleados.
- **Descripción de puestos de trabajo:** Describir las especificaciones de cada posición, incluyendo el propósito del puesto, las funciones y responsabilidades asociadas al mismo, competencias técnicas y blandas a adquirir y otros aspectos como las relaciones jerárquicas y funcionales con otras personas de Mutua Montañesa o las relaciones con distintos grupos de interés (otros equipos, proveedores, entre otros).
- **Histórico de contratos:** Conocer todos los contratos gestionados desde la incorporación de cada persona, incluyendo la fecha de la actualización, posibles nuevas posiciones lideradas, condiciones económicas asociadas, la modalidad de contrato o la persona que gestionó la actualización.
- **Plantillas de incorporaciones/ desvinculaciones:** Personalizar dichos procesos a través de la creación de tareas y acciones, la asignación de responsabilidades a las distintas personas y/o equipos involucrados en el proceso, así como la personalización de workflows indicando los momentos de activación (días antes o después del desencadenante seleccionado).

Otras funcionalidades identificadas como deseadas para Mutua Montañesa son: claves API, plantillas de documentos con variables y campos rellenables, registro de auditorías y distribución masiva de documentación.

2.1.2. FACTORIAL_GESTIÓN DE TALENTO

Las funcionalidades relacionadas más estrechamente con el desarrollo de las personas dentro de Mutua Montañesa, se identifican como necesarias las siguientes características:

- **Cultura y compromiso:** Conocer el **eNPS** de la organización a lo largo del tiempo nos permitirá medir el nivel de compromiso y satisfacción de las personas que forman Mutua Montañesa, identificando el peso de los promotores y detractores. Del mismo modo, crear **encuestas personalizadas** nos permitirá acercarnos a las percepciones de los equipos al respecto de las temáticas abordadas.
- **Desempeño:** Evaluar las **competencias** y el **desempeño** de los empleados de Mutua Montañesa es clave para identificar áreas de mejora y diseñar planes de acción. Además, visualizar en la **9-Box** el potencial y desempeño de los colaboradores permitirá la activación de decisiones relacionadas con promociones internas y planes de sucesión, entre otros, y/o identificar personas con alto potencial que serán claves en el futuro de Mutua Montañesa. Para ello, Mutua Montañesa requiere que el sistema de información permita:
 - Crear evaluaciones en función de las personas participantes (autoevaluación y/o evaluaciones cumplimentadas por los responsables directos, miembros del equipo de trabajo -personas a cargo- o compañeros de Mutua Montañesa).
 - Personalizar los roles (personas a evaluar, evaluadores) y los tipos de respuesta (dicotómica, abierta, de rango), incluyendo fechas de inicio y cierre de las evaluaciones.
 - Para el mapa de talento es necesario disponer además de las competencias predefinidas por el sistema de información la posibilidad de agregar nuevas competencias a los ejes desempeño-potencial.
- **Formaciones:** La capacitación continua de los profesionales de Mutua Montañesa, ya sea orientada al desarrollo de nuevas habilidades (upskilling) como la adaptación de las ya existentes (reskilling) hace que esta funcionalidad disponga de las siguientes especificaciones mínimas:
 - Crear el catálogo de formaciones para los distintos puestos de trabajo incluyendo información como: Nombre del curso, descripción de los principales contenidos del mismo, fechas inicio/finalización y horas estimadas de duración y estado de la formación (pendiente de iniciar, en progreso, finalizado), entre otros.
 - Asignar a empleados a las distintas formaciones, así como permitir a los propios empleados que soliciten la realización de algunos de los cursos disponibles e incluso proponer nuevas formaciones.
 - Enviar notificaciones de recordatorio a los participantes a las formaciones cuando la fecha de realización se acerque, así como facilitarles documentación relacionada con los contenidos del curso para que puedan acceder a ella.

2.1.3. FACTORIAL_GESTIÓN DEL TIEMPO

Mutua Montañesa requerirá adicionalmente el suministro de licencias para las funcionalidades concretas de control horario y gestión de ausencias y vacaciones de todos los empleados, que incluirán las siguientes características:

- **Control horario:**
 - Configurar la distribución horaria semanal de cada empleado.
 - Realizar fichajes desde ID, app móvil o tarjeta RFID.
 - Permitir la edición de los fichajes de los empleados.
 - Crear distintos tipos de pausas (café, visita médico, exámenes).
- **Vacaciones:**
 - Crear motivos de ausencia y personalizar especificaciones (remunerado, días laborables/naturales, duración de la ausencia por horas o días).



- Crear diferentes calendarios de festivos por Comunidad Autónoma, atendiendo a los centros de trabajo que conforman Mutua Montañesa en toda la geografía.
- Gestión de las solicitudes por parte de la persona asignada para la aprobación / cancelación de solicitudes, permitiendo un sistema de aprobación múltiple.
- Visualizar los días correspondientes disfrutados y disponibles.
- Permitir bloquear periodos de tiempo de vacaciones o crear reglas de incompatibilidades y solapamiento entre miembros de los equipos.
- Adjuntar archivos con los justificantes de ausencia en los casos necesarios.

2.2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

En este apartado se definen las especificaciones técnicas que deberá cumplir el sistema de información para garantizar su correcto funcionamiento en el entorno de Mutua Montañesa. Estas incluyen aspectos relacionados con la interoperatividad, tales como la arquitectura, la integración con sistemas existentes, APIS abiertas y servicios web, asegurando que el sistema sea robusto, adaptable y eficiente para satisfacer las necesidades actuales y futuras de la organización.

2.2.1. ARQUITECTURA

La arquitectura del sistema de información se basa en un modelo **Software as a Service (SaaS)**, alojado en la nube y garantizando así una alta **disponibilidad**, redundancia de datos y actualizaciones automáticas, lo que permite el acceso desde cualquier lugar y dispositivo con conexión a Internet.

Por la configuración de sus equipos (con perfiles profesionales diversos ubicados en las oficinas centrales o en centros sanitarios y con necesidades de desplazamiento y acceso a los equipos tecnológicos más reducido), Mutua Montañesa necesita que la solución tecnológica sea **multidispositivo**, asegurando compatibilidad con ordenadores, tablets y smartphones, así como una versión escritorio para acceder desde la web, pudiendo ofreciendo una experiencia a todos los empleados uniforme.

El sistema utiliza una **arquitectura modular**, teniendo como principales beneficios la **flexibilidad y personalización**, con las que poder configurar las funcionalidades acorde con las necesidades específicas de Mutua montañesa, así como la **escalabilidad**, al permitir añadir nuevas funcionalidades así como adaptación gradual de usuarios activos sin afectar al rendimiento de la plataforma. Además, las **actualizaciones** o mejoras pueden aplicarse a funcionalidades específicas sin necesidad de realizar cambios a nivel global, reduciendo riesgos y tiempos de inactividad.

2.2.2. INTEGRACIÓN CON SISTEMAS EXISTENTES

El sistema de información ha de tener capacidad para conectarse con distintas herramientas, entre las que destacan:

1. **Teamtaylor:** Crear nuevos perfiles en Factorial una vez se selecciona el candidato finalista a incorporar, sincronizándose los siguientes campos: nombre y apellidos, correo electrónico, fecha de nacimiento, nacionalidad o puesto de trabajo, entre otros, facilitando el proceso de incorporación al involucrar a todas las personas de Mutua Montañesa que participan en el mismo.
2. **Microsoft Outlook Mail:** Enviar correos automáticos al añadir un nuevo usuario a Factorial, pudiendo compartir con la nueva incorporación a Mutua Montañesa la información que desde la organización se desee.

3. **Microsoft Azure:** Permitir que los empleados de Mutua Montañesa inicien sesión con su acceso a Microsoft y sincronizar los datos de los usuarios, sincronizando las actualizaciones de los campos de los usuarios.
4. **Power BI:** Diseñar dashboards que ayuden al equipo de Personas a visualizar los resultados y progreso de indicadores identificados como claves en las distintas funcionalidades disponibles.
5. **Suprema:** Realizar los fichajes diarios de entrada y salida de los empleados, así como las pausas requeridas, pudiendo configurar los terminales para el fichaje mediante ID del empleado y/o tarjeta RFID.

2.2.3. APIS ABIERTAS Y SERVICIO WEB

Las APIs permitirán la integración con otros sistemas internos o externos. Estas APIs son interfaces estándar que permiten la comunicación entre diferentes aplicaciones, facilitando el intercambio de datos de forma estructurada y segura. Esto permitirá que se puedan crear integraciones personalizadas con aplicaciones de terceros o nuevas soluciones tecnológicas que la Mutua pueda adoptar en el futuro. Del mismo modo, el sistema debe ser capaz de exponer ciertos servicios a través de web services, lo que posibilita que terceros interactúen con la plataforma de forma controlada.

2.2.4. REQUERIMIENTOS ADICIONALES

Adicionalmente a estas necesidades globales, destacan los siguientes:

- **Roles y permisos usuarios:** Personalizar distintos **grupos de usuarios**, diferenciando entre administradores, responsables de equipo y miembros de los equipos, pudiendo adaptar la capacidad de visión, edición y manejo de cada una de las funcionalidades.
- **Automatizaciones y flujos de trabajo:**
 - Habilitar/deshabilitar notificaciones predefinidas (por ejemplo tras la carga de un documento por parte de un empleado, con la finalización de un contrato).
 - Crear nuevas notificaciones basadas en acciones manuales, en la fecha (antes o después de un evento) o con repetición periódica.
 - Configurar acciones automáticas cuando se cumpla una condición.
 - Personalizar las plantillas predefinidas de flujos de trabajo para las incorporaciones y desvinculaciones, creando, editando y eliminando tareas.
 - Crear nuevos flujos de trabajo configurando la progresión de los flujos ya sea automáticamente cuando se completen las tareas obligatorias, manualmente o según la fecha.
 - Asignar a las distintas tareas a la persona responsable de su ejecución, ya sea la del propio empleado, el responsable directo o la persona que lidera una posición concreta.
 - Personalizar la obligatoriedad de realización de la tarea y la posibilidad de adjuntar documentos.

2.3. REQUERIMIENTOS DE USABILIDAD

En cuanto a los requerimientos de usabilidad, el sistema de información debe ofrecer una experiencia de usuario fluida y accesible para todos los empleados. Esto incluye una interfaz intuitiva y amigable o la posibilidad de configurar el idioma según las necesidades del usuario.

2.3.1. INTERFAZ

La navegación sencilla y una interfaz de usuario clara ha de permitir a los usuarios realizar tareas comunes sin necesidad de formación intensiva. Los menús, botones y opciones deben estar bien organizados y ser fácilmente comprensibles, lo que mejora la eficiencia operativa y reduce la curva de aprendizaje.

El origen de esta voluntad por parte de Mutua Montañesa es facilitar la adopción tecnológica en todos sus colaboradores, ya que existe una diversidad notoria en cuanto a la utilización de nuevas tecnologías. De esta forma se evitan dificultades el uso diario del SaaS, que derivarían tanto en errores en la operativa diaria como en la petición continuada de soporte interno para revisar posibles incidencias.

Del mismo modo, los procesos de búsqueda dentro de la plataforma, la posibilidad de filtrar la información por distintos campos seleccionables, la edición masiva de los datos y la distribución masiva de documentos, así como la exportación de informes han de poder ejecutarse de una manera fácil y ágil.

2.3.2. IDIOMA CONFIGURABLE

Al disponer Mutua Montañesa de más de 20 centros ubicados en toda la geografía nacional, el sistema debe permitir la configuración del idioma desde la configuración personal de cada usuario, como mínimo castellano y catalán, garantizando que los empleados de Mutua Montañesa puedan elegir el idioma que prefieran para la utilización del sistema de información. Esto es especialmente relevante en entornos multilingües, asegurando que el personal de los centros sanitarios pueda trabajar en el idioma que les sea más familiar, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario.

2.4. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO

En este apartado se especifican los requisitos normativos que debe cumplir tanto el sistema de información como la empresa adjudicataria para garantizar su conformidad con las disposiciones vigentes. Estos requerimientos son esenciales para proteger los derechos de los usuarios, asegurar el correcto manejo de la información y cumplir con las regulaciones aplicables a la gestión laboral y de datos. El cumplimiento de estos estándares no solo asegura la legalidad del sistema, sino también su fiabilidad y transparencia.

2.4.1. AUTENTICACIÓN DE USUARIOS

El sistema de información ha facilitar la seguridad de los accesos desde:

- **Inicio de sesión único (SSO):** Permitir a los usuarios acceder al sistema utilizando las credenciales de Microsoft, para que una vez autenticado, el usuario pueda acceder a otros sistemas conectados sin necesidad de volver a ingresar sus credenciales. De esta forma, además de necesitar recordar una única contraseña, se evita el tener que iniciar sesión varias veces.
- **Autenticación multifactor (MFA):** Permitir que los usuarios verifiquen su identidad proporcionando dos o más factores de autenticación de categorías diferentes, por ejemplo combinando contraseña/pin, dispositivo móvil y datos biométricos.

2.4.2. ENCRIPCIÓN DE DATOS Y ALMACENAMIENTO DE DATOS

El sistema ha de garantizar que se apoya en un protocolo de seguridad de la capa de transporte (TLS), ofreciendo una transmisión cifrada de los datos (impidiendo que terceros puedan tener acceso) asegurando la de la comunicación de los datos, evitando que éstos puedan modificarse o dañarse.

2.4.3. REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

Es crucial que la empresa adjudicataria cumpla con la normativa RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) para garantizar la protección de los datos personales de los empleados de Mutua Montañesa. Esto asegura que la recopilación, almacenamiento, tratamiento y transferencia de datos se realicen de forma legal, transparente y segura, debiendo presentar acreditación de la misma.

2.4.4. CERTIFICACIONES DE SEGURIDAD

La empresa adjudicataria deberá ser poseedora, como mínimo, de las siguientes certificaciones, debiendo presentar acreditación de las mismas:

- **ISO/IEC 27001:2017**, cumpliendo los requisitos necesarios para poder garantizar que su gestión de datos e información es segura.
- **ENS categoría ALTA**, reconociendo que en todas las dimensiones de seguridad (integridad, confidencialidad, trazabilidad, disponibilidad y autenticidad) alcanza el nivel ALTO.

2.5. REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

En este apartado se describen los requerimientos de atención al cliente y soporte técnico que debe cumplir el proveedor del sistema de información. Estos requisitos aseguran una asistencia eficaz para resolver incidencias, mantener la operatividad del sistema y garantizar un servicio de calidad. Se establecen parámetros como tiempos de respuesta, disponibilidad del soporte y los compromisos reflejados en el SLA, fundamentales para minimizar interrupciones y optimizar la experiencia de usuario.

2.5.1. CANALES DE ATENCIÓN Y SOPORTE AL CLIENTE

Para garantizar que Mutua Montañesa recibe asistencia eficiente y oportuna, a continuación se describen algunos de los canales con los que tanto el fabricante de Factorial como la empresa adjudicataria se han de comprometer para ofrecer un servicio adecuado:

- **Chat en Vivo**, permitiendo al administrador del sistema de información de Mutua Montañesa contactar a un agente de soporte a través de una ventana de chat en tiempo real en la plataforma, recibiendo soporte en tiempo real de gestiones menos urgentes y/o prioritarias.
- **Asistencia telefónica** de Lunes a Viernes en horario de oficinas, como mínimo de 09-17:00 horas, con el objetivo de recibir soporte en tiempo real y poder resolver posibles incidencias, para recibir soporte en tiempo real.

- **Soporte por correo electrónico** para gestionar consultas o incidencias no urgentes, permitiendo intercambiar información detallada y adjuntar documentación relevante.
- **Sistema de tickets:** 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, permitiendo a Mutua Montañesa hacer un seguimiento del estado de su solicitud y tener una trazabilidad clara.

2.5.2. HERRAMIENTAS DE SOPORTE

Adicionalmente para facilitar la resolución de dudas, Mutua Montañesa tendrá acceso a:

- **Centro de ayuda** de Factorial con recursos actualizados en distintos formatos que faciliten la visualización de las explicaciones tanto de todas las funcionalidades como de las aplicaciones y Marketplace de integraciones.
- Enviar **feedback** y propuestas de mejora sobre el **producto**, tanto funcionalidades como integraciones y conocer el roadmap del producto, así como el progreso de las peticiones (revisadas, en progreso, planificadas, etcétera).
- Comunicación continua sobre las actualizaciones de las funcionalidades existentes y lanzamiento de nuevos productos.

2.5.3. NIVELES DEL SERVICIO

El nivel de servicio deseado (SLA) no podrá ser inferior al 99,9%, estableciendo de esta forma que el sistema debe estar disponible y operando correctamente al menos el 99,9% del tiempo del periodo determinado, implicando que los periodos de inactividad o interrupciones no deben exceder del 0,1% del tiempo. La plataforma contratada estará disponible bajo una modalidad 24x7x365, según las condiciones publicadas por Factorial, empresa propietaria intelectual del producto contratado y prestadora de servicios en la nube.

Por ello, Mutua Montañesa establece unas expectativas claras sobre los tiempos de respuesta, resolución de incidencias y disponibilidad del servicio, que son aspectos clave del soporte técnico. De tal modo, el proveedor garantizará la continuidad del servicio, el tiempo de actividad del sistema (uptime) y los procedimientos en caso de fallos técnicos o emergencias.

En relación a la recuperación de los datos, se contará como admisible un RTO (tiempo de recuperación) de 1 hora así como un RPO (objetivo de punto de recuperación) de 1 día como indicadores clave de rendimiento relacionados con el soporte técnico, entendiéndose por ambos conceptos:

- **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 con el administrador de Factorial de 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.

2.5.4. INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Para el caso de que el licitador incumpla los compromisos a nivel de servicio de la licitación que constituye el objeto de este contrato, se aplicará una penalización correspondiente del 5% del importe anual del contrato correspondiente a las licencias -importe sin IVA-.

3. MODELO DE LICENCIAMIENTO

En este apartado se especifican claramente los términos bajo los cuales la empresa adjudicataria suministrará las licencias, cómo se gestionarán, y las condiciones que se aplican a su uso.

3.1. TIPO DE LICENCIAS

El modelo se basará en **licencias individuales por usuario**, donde cada empleado de Mutua Montañesa tendrá habilitado el acceso al sistema de información, por lo que no podrán ser distribuidas entre un grupo de usuarios de forma compartida.

Al ser un suministro en **modalidad pago por uso** y presentado en formato **SaaS**, posibilitará que Mutua Montañesa gestione los usuarios en función de los empleados activos en plantilla en cada momento a lo largo de la duración del suministro. Teniendo en cuenta la casuística de Mutua Montañesa, esta característica permitirá que se administre la plataforma efectiva, habilitando nuevos usuarios en el momento de una nueva incorporación o deshabilitando un usuario tras la finalización de su contrato.

Se precisa almacenar un histórico de actividad a nivel usuario de forma que Mutua Montañesa pueda consultar y tener trazabilidad de la información asociada tanto si el usuario esté activo como desactivo, además de que el propio usuario pueda recuperar los datos en caso de una reactivación y su visualización a través de su portal de empleado.

3.2. CUOTAS LICENCIAMIENTO

El suministro de licencias se realizará en base a una **cuota anual**, manteniéndose los precios por usuario acordados tras la adjudicación durante toda la duración del suministro.

Las actualizaciones del software, tanto funcionales como de seguridad, así como el soporte técnico y el mantenimiento del sistema (parches, actualizaciones) está cubierto por el precio de la licencia, por lo que no se requerirá de un pago adicional.

3.3. LICENCIAS INICIALES Y ESCALABILIDAD

Mutua Montañesa requiere de **350 licencias** de usuario que permita digitalizar y automatizar todos los procesos del área de Personas y de Relaciones Laborales, incluyendo las funcionalidades descritas anteriormente y que corresponden al paquete de Personas y a las funcionalidades de gestión del tiempo y gestión de ausencias y vacaciones. Estas licencias se distribuirán a todo el equipo humano que forma Mutua Montañesa con el objetivo de rediseñar los procesos para mejorar la experiencia del empleado.

Para la activación de las licencias Mutua Montañesa requerirá a la empresa adjudicataria una activación por fases:

Nº licencias	Funcionalidades y plan	Inicio activación	Fin activación
10	Pack People + Control Horario + Ausencias y vacaciones. Plan avanzado.	Tras fecha adjudicación	Fecha fin de contrato
340	Pack People. Plan avanzado.	A partir del tercer mes (incluido) de contrato	
340	Pack People + Control Horario + Ausencias y vacaciones. Plan avanzado	A partir del séptimo mes (incluido) de contrato	

3.3.1. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVACIÓN DE LICENCIAS

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

Estos son los objetivos fundamentales:

- Mayor agilidad en la operativa diaria.
- Mayor supervisión sobre la asignación de licencias.
- Análisis por áreas y delegaciones del uso y control de licencias.

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

3.4. CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

Las empresas que deseen acceder a la licitación deberán de ser o bien el propio fabricante o partners oficiales de la empresa Factorial. En este segundo caso, las empresas licitadoras deberán presentar acreditación conforme son miembro del Programa Factorial Partner como mínimo con la categoría distribuidor. Mutua Montañesa podrá solicitar cualquier información adicional necesaria para corroborar esta información.

En el caso de que la empresa adjudicataria fuera distribuidora de Factorial, si durante la duración del contrato cambiaran estas circunstancias, será responsabilidad del adjudicatario alcanzar los acuerdos necesarios con terceros que sí dispongan de dicha autorización, de forma que la empresa adjudicataria actúe como intermediaria de ese tercero y pueda seguir suministrando a Mutua Montañesa las licencias a los precios ofertados y seguir cumpliendo las condiciones de suministro, garantía, servicios y resto de obligaciones del contrato.

En caso de producirse esta situación, la empresa adjudicataria estará obligada a comunicarlo por escrito a Mutua Montañesa junto con toda la información necesaria que permita conocer las causas que la han producido, los acuerdos con terceros y cualquier detalle relacionado con la misma.

4. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

4.1. DURACIÓN DEL SUMINISTRO

La duración de la contrata será de **cuatro (4) años** suministrando las licencias según los plazos determinados en el punto 3.3. del actual documento.

4.2. ENTREGABLES DEL SUMINISTRO

La empresa adjudicataria será responsable de hacer llegar a Mutua Montañesa los siguientes entregables:

- **Licencias de usuario:** Informe de justificación de licenciamientos suministrados así como informes detallados tras renovaciones anuales, precios/usuario.
- **Sistema de información:** Acceso integral a las funcionalidades y especificaciones del sistema de información Factorial adquiridos en este servicio, en correcto funcionamiento operativo.

4.3. EQUIPO DE TRABAJO

El proyecto de implantación de Factorial en Mutua Montañesa está enmarcado en el plan estratégico Espíritu MM 2022-2025 y es un proyecto clave para mejorar el Employee Journey de las personas que conforman la organización. Para abordarlo, Mutua Montañesa ha destinado un conjunto de recursos internos, tanto humanos, de tiempo como económicos, con el fin de alcanzar el éxito en el despliegue del sistema de información.

Además, las características individuales asociadas al sector de las Mutuas, de índole organizativo y normativo, entre otras, requiere de un conocimiento profundo por parte de las personas que construyan el equipo de proyecto. De ese modo, la empresa adjudicataria se ha de comprometer a mantener un equipo de trabajo estable.

Mutua Montañesa ejecutará con recursos internos la implementación de las diferentes funcionalidades contratadas del sistema de información de recursos humanos, requiriendo además del suministro de licencias la asignación de un Account Manager.

4.3.1. PERFILES COMPETENCIALES Y RESPONSABILIDADES

La empresa adjudicataria identificará en su oferta a la persona que formará parte de su equipo de trabajo para este proyecto, que estará formado por un Account Manager, presentando como mínimo dos personas para el perfil solicitado. En caso de que los perfiles no cumplan con los requisitos solicitados, Mutua Montañesa podrá solicitar perfiles profesionales.

En relación a su perfil académico se valorará ser licenciado superior o graduado universitario, preferiblemente en ingeniería o matemáticas. Para ello se deberá adjuntar el Curriculum Vitae de todos los perfiles propuestos, indicando al menos para cada miembro:

1. Titulaciones regladas y otras formaciones.
2. Certificaciones sobre la plataforma y otras certificaciones disponibles.
3. Perfil y principal aportación al proyecto.

Entre las funciones que desempeñará durante toda la duración del contrato, el Account Manager asignado a Mutua Montañesa deberá combinar habilidades técnicas, estratégicas y de servicio al cliente

para garantizar que el sistema de información no sólo satisfaga las necesidades actuales de la organización, sino que también sea un activo en su crecimiento y transformación digital, adquiriendo responsabilidades propias del puesto como:

- Servir como intermediario entre Mutua Montañesa y la empresa proveedora del sistema de información, velando por el correcto funcionamiento del sistema así como por la satisfacción de Mutua Montañesa con la plataforma Factorial.
- Ofrecer soporte durante la implementación del sistema, participando de forma activa si se requiere en la resolución de problemas técnicos o usabilidad iniciales.
- Informar al cliente sobre nuevas funcionalidades, mejoras y actualizaciones del sistema identificadas como relevantes para Mutua Montañesa.
- Elevar problemas críticos en el funcionamiento del sistema a los grupos de interés adecuados.
- Asegurar el cumplimiento de los términos del contrato, SLA y compromisos adicionales adquiridos.

4.3.2. EXPERIENCIA REQUERIDA

La trayectoria laboral de las personas propuestas por la empresa adjudicataria deberá de cumplir con los siguientes criterios de inclusión:

- Este perfil deberá contar con **al menos 2 años de experiencia** en la posición anteriormente descrita. Será valorable la realización de estas funciones tanto en la misma empresa adjudicataria como anteriormente en otras empresas de servicios de sistemas de información de recursos humanos. **Es necesario detallar la experiencia mediante el CV.**
- Este perfil deberá acreditar mediante la **declaración pertinente de la empresa adjudicataria** su participación como Account Manager en tres proyectos, los cuales deberán haber sido desarrollados durante los últimos 5 años. Se valorará la similitud de los mismos en relación a Mutua Montañesa ya sea en el número de usuarios, sector de actividad (sector sanitario, proyectos con otras Mutuas) o estructuras organizativas con centros de trabajo ubicados en diferentes puntos geográficos (complejidad relacionada con los roles y permisos de los usuarios).

De cara a la justificación de los trabajos realizados será necesario presentar documento acreditativo de dicho trabajo emitido por la empresa.

4.3.3. ROTACIÓN EN EL EQUIPO DE TRABAJO

A nivel de rotación se establece que la empresa adjudicataria tiene que cumplir con los siguientes requisitos:

- El perfil asignado tiene que tener una permanencia mínima en el proyecto de, al menos, nueve meses.
- Durante la duración del contrato inicial se establece un máximo de dos cambios en la figura de Account manager.

En el caso de que se supere este límite, se asumirá la imposición de las penalizaciones indicadas en el presente y podría ser motivo suficiente para rescindir el contrato, pudiéndose aplicar una penalización correspondiente al 5% del importe total del contrato -IMPORTE sin I.V.A-, en el caso de no cumplirse con los requisitos solicitados a nivel de rotación.

4.3.4. MODIFICACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo deberá de las siguientes condiciones, sin perjuicio de la imposición de las penalizaciones estipuladas, en su caso:

En el caso de que las modificaciones del equipo de trabajo sean requeridas por la empresa adjudicataria, han de comunicarlo con una antelación mínima de 15 días laborales incluyendo justificación escrita detallando el motivo que suscita el cambio, proporcionar al menos dos perfiles similares para dar continuidad al servicio entre los cuales Mutua Montañesa pueda seleccionar y asegurar un solape asumido por la empresa adjudicataria entre ambos perfiles de Account Manager de 10 días laborales para el traspaso de conocimientos.

En el caso de que las modificaciones del equipo de trabajo sean requeridas por Mutua Montañesa, solicitará la sustitución de los recursos asignados, en base a una valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los profesionales que realizan. Mutua Montañesa notificará el cambio a la empresa adjudicataria, siendo imputable a la empresa adjudicataria, a efectos de cálculo de la rotación del equipo de trabajo.