

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN TIEMPO REAL

NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN

En Mutua Montañesa, dentro de la estrategia global para medir la experiencia de los usuarios, se busca seguir monitorizando en tiempo real cómo valoran los pacientes la calidad del servicio en los centros de atención. En los últimos años, la percepción de los sistemas sanitarios públicos ha cambiado, por lo que la humanización del servicio es más importante que nunca, basándose en un modelo que tenga en cuenta las prioridades actuales de los pacientes.

El objetivo es poner en marcha un proyecto que permita:

- Enfocar la calidad de la atención sanitaria en lo que realmente valoran los pacientes.
- Incorporar mejoras a partir de los resultados de encuestas de satisfacción.
- Evaluar cómo las mejoras propuestas afectan la experiencia del paciente.

Para alcanzar estos objetivos y analizar la experiencia de los pacientes en nuestros centros, es necesario contar con un sistema que permita recoger su opinión en tiempo real y recabar el mayor número posible de opiniones. Esto ayudará a identificar áreas de mejora de manera inmediata y a mejorar aspectos como la información, el trato, el confort, la intimidad y la confidencialidad. La herramienta elegida para medir esto será un canal estable para capturar el feedback, buscando maximizar la participación y obtener comentarios de calidad.

Necesitamos un sistema será más eficiente que los métodos tradicionales, como encuestas en papel o telefónicas, que son lentas y poco participativas. En lugar de esperar meses el sistema digital permitirá obtener respuestas en tiempo real, con inmediatez tras la prestación del servicio

al mayor número de pacientes posibles y con informes automáticos y dinámicos. Además, será fácil de usar, atractivo para los pacientes y no intrusivo, lo que fomentará su participación.

El análisis automático de los datos ayudará a desarrollar acciones de mejora en los servicios, lo que, a su vez, mejorará la percepción que los pacientes tienen de la calidad de la atención.

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es el contrato del servicio de medición de la calidad de servicio en tiempo real.

De manera general, la empresa adjudicataria deberá proporcionar un sistema de medición y análisis de la satisfacción del paciente en tiempo real basado en estos elementos concretos:

- Diseño y programación de encuestas digitales personalizadas para los distintos servicios y delegaciones para medición continua y en tiempo real de la experiencia de los pacientes, teniendo en cuenta que esta medición ha de ser automática e integrada con nuestros sistemas.
- Distribución de estas encuestas digitales y captación de respuestas a través de mensajes SMS para medición de la experiencia 24/48 horas tras la experiencia. También proporcionará los terminales de feedback táctiles, para medición en caliente / in situ de la experiencia, para determinados ámbitos de alto tráfico que se incluyan en el proyecto.
- Plataforma de análisis de resultados en la nube en tiempo real, con jerarquía de accesos segmentados por servicio/especialidad, y envío de informes automáticos en PDF/Excel programables a los distintos usuarios. Los resultados, independientemente de los canales se integrarán en un único cuadro de mando para análisis. La plataforma deberá contar con benchmarking o comparativas con otras empresas del sector que nos ayuden a evaluar nuestra posición.
- Soporte en incidencias de funcionamiento.

ALCANCE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y OBLIGATORIAS DEL SERVICIO

Las encuestas digitales se podrán realizar a través de tabletas electrónicas ubicadas físicamente en diferentes centros de Mutua Montañesa, y vía email/SMS para complementar el análisis y poder dar cobertura a aquellos centros en los que no exista terminal físico.

DISEÑO ENCUESTAS DIGITALES

- El diseño de la encuesta personalizado para cada ubicación/servicio con posibilidad de modificaciones en el diseño y/o capacidad de segmentación de las encuestas anualmente.
- Encuesta de hasta 20 preguntas con capacidad de incluir lógica condicionada.
- Encuesta que incluya distintas tipologías de preguntas, entre ellas las siguientes:
 - Net Promoter Score
 - Pregunta de valoración de 3 caritas
 - Pregunta de valoración de 1-5 caritas
 - Pregunta de valoración de 1-10 (numérica)
 - Comentarios libres
 - Campos para dejar datos de contacto (con texto legal y botón de aceptación de términos y condiciones).
 - Pregunta de opciones predefinidas (selección única)
 - Pregunta de opciones predefinidas (múltiple selección)
- Diseño personalizado de la encuesta de acuerdo con la imagen corporativa / manual de estilo del hospital, incluyendo:
 - Pantone de la organización
 - Imagen de fondo personalizable en cada pregunta de acuerdo a identidad corporativa
 - Página de agradecimiento final personalizable
- Posibilidad de multi-idioma: catalán, inglés.

CANAL DE DISTRIBUCIÓN: ENCUESTAS POR SMS o EMAIL

- La empresa adjudicataria prestará el servicio de encuesta digital automatizada a través de SMS para los diferentes centros de mutua montañesa, durante las primeras 24 horas tras el alta/visita del paciente al centro.

- La empresa adjudicataria deberá importar los datos de segmentación de los pacientes para aplicar los filtros o etiquetas correspondientes en la plataforma de análisis.

Mutua podrá optar entre enviar el SMS utilizando una plataforma propia, o utilizando la plataforma de la empresa. En cualquier momento podrá cambiar su sistema de envío, comunicándolo a la empresa con 15 días de antelación. Por este motivo, el presupuesto tiene que incluir el envío de un paquete de SMS (o similar en Rich content) de máximo 60.000 envíos al año

- La empresa adjudicataria dispondrá de una plataforma de envío de SMS propia con 3 modalidades de importación de datos para que Mutua decida cuál es el más adecuado para cada servicio o fase de la colaboración:
 - Modalidad 1: Importación manual mediante subida de CSV a la plataforma: el hospital tendrá acceso a una pantalla segura en la que podrá cargar manualmente en el sistema un fichero con los datos en formato CSV.
 - Modalidad 2: Importación automática mediante API rest: el hospital enviará los datos de los pacientes mediante una Api rest con autenticación Oauth 2.0.
 - Modalidad 3: Importación automática mediante CSV encriptado enviado por email: el csv adjunto que contiene los datos de los pacientes al correo deberá estar comprimido y encriptado con encriptación AES 256 o en “.Zip” y en “.7z”.
- La trazabilidad debe ser una funcionalidad opcional del sistema. La trazabilidad permite identificar a la persona que ha respondido una encuesta, para poder realizar un seguimiento posterior y darle una respuesta en caso de que se considere necesario. Las encuestas pueden ser anónimas o trazables dependiendo de las necesidades de la organización durante la colaboración o dependiendo del servicio.
- Si se activa la trazabilidad, se hará un envío de encuestas con seguimiento o identificación de usuarios adjuntando algún dato identificativo como el código del usuario o el número de historia clínica. Para tener la trazabilidad es necesario utilizar previamente la API de importación de datos que permite guardar temporalmente la información de la persona a la que se encuesta para poder añadirla en forma de preguntas pre contestadas cuando llega su respuesta.
- También será posible que Mutua envíe las encuestas añadiendo un código que le permita reconocer al encuestado sin enviar esta información previamente a la empresa. En este caso, la trazabilidad no estaría disponible dentro de la plataforma de análisis de la, pero la mutua podría descargar la lista de respuestas recibidas (vía Excel, o API de exportación) y disponer de ese código en una de las columnas para relacionar ese código con la información en sus sistemas informáticos y saber a quién pertenece cada respuesta. En esta modalidad, la mutua añadiría al enlace de la encuesta un identificador único que vaya

asociado al encuestado. Cuando el encuestado responda se asociará el código de envío junto con la respuesta recibida permitiendo así la trazabilidad del usuario en sus sistemas.

- El hecho de poder identificar a los usuarios implica por ley el tratamiento de la información como sensible y por ello debe ser encriptada y tratada de forma segura durante todo el ciclo de vida de esos datos.
- Todos los datos cedidos a la empresa sobre las personas encuestadas, en caso de que se elija esta modalidad, se manejarán de acuerdo a la interpretación más estricta posible de las leyes de protección de datos vigentes en la Comunidad Europea (edpb.europa.eu) y España (www.aepd.es). Todos los datos que permiten la identificación de pacientes concretos son considerados como de “alta sensibilidad” y son encriptados con los estándares más estrictos. Todos los datos deben tener ciclos de vida definidos y deben ser destruidos tras cumplir su finalidad.
- Como alternativa a la importación de datos para añadir segmentaciones de los pacientes las encuestas digitales por SMS permitirán añadir campos ocultos/códigos en los enlaces que envíe la mutua desde su propia plataforma, para identificar dichos parámetros de los usuarios sin que el usuario tenga que introducirlo. Esta información vendrá “pre-contestada” por el sistema a través de dichos códigos ocultos.
- Se incluirá un sistema de abreviador de enlaces que permite acortar los enlaces de las encuestas digitales, personalizando la extensión, para que el enlace no ocupe demasiados caracteres y para que aporte seguridad al paciente que abre el SMS y no sea considerado spam.

CANAL DE DISTRIBUCIÓN: TERMINALES DE FEEDBACK TÁCTILES

Las tabletas electrónicas deberán estar ensambladas en soportes.

Será responsabilidad del licitador el transporte, la colocación, la instalación y la puesta en servicio de dichas tabletas en los diferentes centros de Mutua Montañesa.

Una vez finalizado el servicio, será el licitador el que se encargue de la retirada de las tabletas instaladas.

El licitador deberá en su propuesta detallar las características de los terminales físicos y sus requisitos de implantación indicando:

- Modelo de tableta de captura de valoraciones y soporte físico que la contenga.

- Tipo de conectividad necesaria para la descarga de cuestionarios en la plataforma de modo on-line.
- Requerimientos de encendido y apagado de los terminales.
- Posibilidades de funcionamiento off-line en caso de caída de la conexión

Los centros en los que se colocarán estas tabletas serán los centros que por su volumen de atención a pacientes tengan masa crítica de medición:

- Servicio Consultas Hospital Mutua Montañesa (Santander)
- Servicio Rehabilitación Hospital Mutua Montañesa (Santander)
- Delegación de Barcelona
- Delegación de Torrelavega Prestación de 4 terminales a instalar en diferentes áreas/servicios para el feedback de los usuarios de las encuestas táctiles.
- Los terminales deberán tener un peso mínimo de 8 kilos para garantizar su estabilidad y evitar el hurto de estos.
- Visibilidad de opciones dentro de preguntas de una misma encuesta en función de la ubicación de los terminales. Ejemplo: en la encuesta de rehabilitación cada terminal muestra las preguntas pertinentes y oculta las demás para facilitar al usuario la elección de la especialidad visitada.
- Sistema de gestión remota en todos los terminales para intervenir remotamente ante cualquier incidencia de software, cambio de la configuración de horario y actualización de versión de software.
- Horario configurable por terminal para que se encienda y se apague automáticamente de acuerdo con el horario de cada servicio. Capacidad para configurar un horario distinto dependiendo del día (por ejemplo, en Consultas Externas que permanezcan apagados sábados y domingos).
- Cobertura de cualquier incidencia en relación con el terminal, incluidas reparaciones y sustitución del terminal en 48 horas sin coste adicional. Los terminales son de propiedad del adjudicatario y el mantenimiento corresponde al adjudicatario.
- Pantalla de monitorización en tiempo real del estatus de todos los dispositivos, con los siguientes parámetros: intensidad de señal 4G, estado de la batería, funcionamiento del dispositivo, versión de encuesta, respuestas guardadas no enviadas, brillo de la pantalla, ubicación.
- Se conectarán con tarjeta 4G agnóstica (multioperador), incluida en el servicio. No se conectarán a la red Wifi del Mutua.
- Funcionamiento offline de la encuesta y el terminal ante posibles pérdidas de conexión. El terminal guarda las respuestas y las envía cuando vuelve a encontrar conexión.

- Los terminales deberán estar asegurados en modo quiosco de forma que solo se pueda ejecutar el software de encuesta.
- Terminales plug & play: deben entregarse ensamblados y configurados, listos para utilizarse sin necesidad de montaje.
- Los terminales que captan datos deben asegurar la fiabilidad de estos y por ello deben autenticarse ante el servidor que reciba la información mediante el estándar OAuth 2.0 y encriptación de claves mediante estándar bcrypt o equivalente. Son los estándares de seguridad mínimos requeridos.
- Los terminales deberán incorporar un sistema de protección antivírica con estándar certificado ISO 22196.
- Los terminales deben incorporar el Mercado CE vigente a fecha de presentación de la solicitud.

FILTROS ANTI-SPAM

- Los canales de entrada (terminales, SMS...) deben incluir filtros antispam para evitar respuestas fraudulentas mediante algoritmos de tiempo de respuesta, detección de comentarios incoherentes, emails inválidos y palabras ininteligibles. En particular deben incorporar estas medidas antispam, con capacidad de personalizarse para la mutua:
 - Filtro por tiempo de respuesta aplicado a cada pregunta individual: el sistema debe calcular un tiempo mínimo de lectura por pregunta, por debajo del cual se considerará que el usuario no ha leído la pregunta y está respondiendo de forma fraudulenta (. El umbral de tiempo mínimo, de acuerdo con las referencias existentes sobre tiempos de lectura, se definirá del siguiente modo: 700 milisegundos para la lectura del enunciado, con un suplemento de 100 milisegundos por palabra en el caso de las preguntas de opciones.
 - Respecto del total de las preguntas del cuestionario, solo se marca como spam si al menos el 30% de las preguntas del cuestionario se han marcado como spam. Este porcentaje debe ser configurable en caso de que la mutua decide cambiarlo para una o varias encuestas.
 - El filtro debe poder aplicarse a cualquier canal de entrada de encuestas y a cualquier combinación de estos: solo al canal de terminales de feedback, solo al canal SMS, o ambos.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

Los resultados de ambos canales (tótems, SMS) deberán procesarse, calcularse y verse reflejados en tiempo real en una solución web que deberá proporcionar el licitador, incluido el cálculo del Net

Promoter Score (NPS). Dicha solución web, debe ser una solución navegable, configurable, que permita generar informes individuales o de forma agrupada y que permita a Mutua Montañesa trabajar de una forma totalmente autónoma.

SOPORTE

Podrán modificarse las encuestas de los terminales durante toda la duración del servicio en base a las necesidades de Mutua Montañesa.

El licitador deberá indicar los mecanismos que pondrá a disposición del proyecto para asegurar:

- El correcto mantenimiento (incluyendo su reparación y sustitución) de los terminales ubicados en los centros de Mutua Montañesa.
- La disponibilidad y correcto funcionamiento de la plataforma web de presentación de resultados.
- La comunicación y resolución de incidencias del servicio que permitan su rápida resolución sin producir interrupciones en el mismo.

El alcance del servicio del presente contrato engloba las siguientes tareas:

- Suministro de terminales/tabletas durante el periodo de vigencia del contrato.
- Suministro durante el periodo de vigencia del contrato de soportes, hardware y licencias de uso del software necesarias.
- Transporte, instalación y montaje de los terminales.
- Diseño de hasta 6 cuestionarios diferentes para los terminales físicos y 10 cuestionarios diferentes para el envío por SMS.
- Puesta a punto y en funcionamiento del proyecto.
- Puesta a disposición de la plataforma web de recogida y análisis de datos.
- Formación de uso y explotación de la plataforma web.
- Mantenimiento del hardware y software de la instalación durante el periodo de vigencia del contrato.
- Asistencia técnica necesaria, tanto para el desarrollo del cuestionario como para la resolución de incidencias de servicio o para la mejora de la integración con nuestros sistemas.
- Servicio técnico y monitorización en remoto de los terminales (incluyendo la reparación y sustitución de estos) y de la plataforma web de cálculo e informe de los resultados recogidos.

PLATAFORMA DE ANÁLISIS EN LA NUBE EN TIEMPO REAL

- Plataforma de Business Intelligence en la nube con análisis numérico y gráfico de los resultados en tiempo real. El Business Intelligence incluirá al menos estas funcionalidades:
 - Cuadros de mandos personalizables con las principales métricas de satisfacción.
 - Filtro de segmentación de fechas para analizar un período concreto, incluyendo posibilidad de seleccionar por día, por semana, por mes, por trimestre, por año, los últimos 30 días, los últimos 7 días y un período personalizable.
 - Posibilidad de comparar por delegaciones+ hospital entré sí de forma visual y sencilla.
 - Posibilidad de comparar los datos del período seleccionado por un período anterior seleccionado también de forma personalizada.
 - La plataforma de análisis deberá ser capaz de mostrar los tipos de contingencia (accidente, enfermedad común), comparadas e individualmente. También podrán mostrar si el paciente ha sido atendido en centros propios, ajenos o mixtos.
 - Filtrado, segmentación y comparativa de la información por centros.
 - Análisis individual de las preguntas de texto libre, pudiendo atender a todos los filtros especificados en el punto anterior o al valor NPS que se indicó en la respuesta que generó el comentario indicando tanto la fecha como la etiqueta del centro (delegación u Hospital) a la que corresponde el comentario.
 - Apartado de Ranking por y NPS para cada pregunta de valoración de la encuesta.
 - Funcionalidad de copiar los datos de todos los gráficos en formato tabla, con opción de transponer los datos, para pegarlos a una hoja de cálculo.
 - Resultados en bruto (con la hora, fecha, segmentación, idioma, canal) descargable en Excel desde la propia plataforma.
 - Almacenaje de los datos recibidos, al menos, 36 meses en la plataforma.
 - Posibilidad de acceso a todos los datos de forma automatizada vía API.
- Debe incluir un total de 10 licencias/accesos a la plataforma: un mínimo de 5 licencias completas y 5 licencias con permisos restringidos para servicios individuales/segmentados
- Todos los accesos al sistema (incluidos los accesos a la plataforma de análisis del Business Intelligence) han de estar protegidos bajo sistema de autenticación Oauth 2.0.
- Posibilidad de descargar informes/presentaciones en PDF en vertical y en horizontal de todos los gráficos mostrados en la plataforma. Posibilidad de descargar los gráficos en PDF de forma individual.
- La plataforma de análisis debe utilizar un sistema de cachés locales actualizados dinámicamente para permitir una velocidad de descarga y visualización instantánea para volúmenes de datos mensuales y anuales.

BENCHMARKING AVANZADO

- La plataforma de Business Intelligence incluirá un sistema de benchmarking comparativo avanzado con múltiples niveles de comparación:
 - Benchmarking de Net Promoter Score a nivel nacional por delegación o servicio (NPS de Consultas Externas, NPS de Urgencias...), con un mínimo de 100 mutuas + hospitales públicos españoles que mostrará una media anonimizada y servirá de referencia a la mutua para evaluar su propio NPS.

CATEGORIZACIÓN DE COMENTARIOS CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- La plataforma incluirá una **funcionalidad de Text Analytics que categoriza** los textos de las encuestas de forma automática a través de algoritmos de Inteligencia Artificial, con una ratio de error inferior al 15%. La funcionalidad tendría que incluir:
 - Un análisis automático de sentimiento para determinar si los comentarios son positivos o negativos (con independencia del NPS seleccionado por el encuestado).
 - Una categorización automática en dos niveles, categoría y subcategoría, basada en un mínimo de 5 categorías y un mínimo de 15 subcategorías.
 - Un gráfico que muestre la distribución / peso porcentual de cada categoría en la muestra recogida de comentarios (por ejemplo, el 25% son sobre "Tiempos", el 20% sobre "Experiencia", el 15% sobre "Personal"...).
 - Un gráfico que muestre el NPS medio de todas las encuestas que tienen un comentario asociado a una determinada categoría, por ejemplo, la categoría de "Tiempos" tiene un NPS medio de sus comentarios de 35, la categoría de "Experiencia" tiene un NPS medio de sus comentarios de 10...
 - Que el algoritmo de Inteligencia Artificial aprenda a partir del feedback de los usuarios de forma automática, incorporando las correcciones / modificaciones de los usuarios a su aprendizaje.

FUNCIONALIDAD DE PROGRAMACIÓN Y ENVÍO DE INFORMES PERIÓDICOS AUTOMÁTICOS AUTOGESTIONADA POR LA MUTUA

- La plataforma debe incluir una herramienta de envío de informes periódicos y automáticos por correo electrónico a distintos responsables de la organización y servicios con jerarquía de permisos y parámetros configurables, sin necesidad de que se conecten al Business Intelligence. Esta herramienta debe ser autogestionada por la mutua, los usuarios administradores de la cuenta tendrán autonomía para definir y programar estos informes a los distintos destinatarios, sin necesidad de recurrir a la empresa adjudicataria para dicha gestión. Por ejemplo: el responsable de Calidad, administrador de la cuenta, tendrá autonomía para definir y programar un informe periódico en PDF o en Excel para que el responsable del Contingencia Profesional o el responsable de determinada delegación reciba semanalmente los datos segmentados de su área, directamente en su buzón de correo, sin tener que entrar en la plataforma de BI. No hay límite en el número de informes automáticos que se pueden programar.

FUNCIONALIDAD DE PROGRAMACIÓN Y RECEPCIÓN AUTOMÁTICA DE ALERTAS COMPLEJAS

- La plataforma incluirá un sistema de “alertas complejas” en tiempo real, que permite definir el envío de una alerta por correo electrónico o SMS condicionada a una combinación de respuestas a varias preguntas o a una palabra contenida en los comentarios libres. Por ejemplo, permite programar el envío de una alerta por correo electrónico o SMS a una persona específica del equipo de Calidad o Médico, en el caso de que un usuario que responde a una encuesta valore negativamente determinadas preguntas (una o varias). La alerta se envía a la persona que está configurada en el sistema en menos de 1 minuto desde que el usuario responde a la encuesta.
- La funcionalidad de alertas permitirá programar el envío de una alerta por email o SMS a la persona responsable designada, condicionando la alerta a que el campo de texto libre contenga una palabra determinada (por ejemplo, permite programar una alerta si el comentario contiene las palabras “denuncia”, “reclamación”, “negligencia”, “seguridad” ...).

INFORMES DE REGRESIONES AUTOMÁTICOS

- El adjudicatario debe proporcionar informes de regresiones trimestrales por encuesta de forma automática en la plataforma, que identifiquen qué elementos tienen mayor impacto en la variable dependiente, generando una ecuación que describe cómo las variables independientes (por ejemplo, el trato del personal, el tiempo de espera y la calidad de las instalaciones) se combinan para predecir una variable dependiente (por ejemplo, el NPS). La funcionalidad debe permitir predecir el valor de la variable dependiente basado en diferentes combinaciones de elementos relacionados.
- La herramienta debe detectar de forma automática patrones recurrentes en el feedback de los usuarios que pueden indicar áreas de mejora o éxito, y realizar recomendaciones proactivas de forma automática, proporcionando recomendaciones específicas basadas en el análisis de los datos para mejorar la satisfacción del cliente.

FUNCIONALIDAD DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA RCS (RICH COMMUNICATION SERVICES)

- El adjudicatario deberá proporcionar la opción de enviar mensajes a los pacientes a través de RCS si el paciente/usuario tiene un teléfono Android con esa opción viable.

PLAZO MÁXIMO PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

- El adjudicatario del contrato deberá **comenzar la prestación efectiva del servicio, incluyendo la activación de las encuestas digitales SMS y la instalación de los terminales con las encuestas configuradas, en el plazo máximo de 10 días naturales** contados a partir del día siguiente al de la fecha de la formación del documento contractual, salvo que en su oferta hubiese ofrecido un plazo menor.

Todo lo indicado en este pliego tiene consideración de condiciones mínimas a exigir.

Condiciones generales

A continuación, se detallan las condiciones mínimas de ejecución exigidas para el desarrollo del servicio.

Duración del proyecto

La duración del contrato es de **doce (12) meses** a partir de la fecha de la firma del contrato o desde la fecha que se haga constar en el documento contractual, con posibilidad de **tres (3) prórrogas** de **doce (12) meses** cada una, que será ejecutada en función del desarrollo del servicio y las disponibilidades presupuestarias de Mutua Montañesa.

Equipo de proyecto

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

Deberá poner a disposición de Mutua Montañesa uno o varios contactos autorizados para la resolución de las posibles incidencias que pudiesen producirse a lo largo de la duración del contrato.

Entregables requeridos

Además de las funciones propias del alcance del contrato, la empresa ofertante deberá proporcionar:

- Propuesta técnica
- Claves de Acceso y Manual de Uso de la Plataforma Web de recogida de información y presentación de resultados
- Cuestionario de valoración incluido en el terminal físico
- Cuestionario de valoración susceptible de envío por SMS
- Modelos de Informes de Resultados accesibles desde la plataforma

El adjudicatario, de acuerdo con Mutua Montañesa, deberá acordar el procedimiento para la gestión de la documentación que pueda generarse. De acuerdo con el mismo, los documentos, tanto de apoyo como los generados por el propio proyecto, han de tener una identificación única

en nombre y número de revisión, llevando un control de entregas, versiones, situación de aprobación, etc.

Toda la documentación e información desarrollada dentro del proyecto será almacenada por el proveedor durante todo el transcurso de este.

La documentación para entregar deberá ajustarse a los siguientes criterios:

- Uniformidad en los formatos y acorde con las directrices de Mutua Montañesa.
- El idioma para entrega de la documentación será Castellano.
- Previsión de un plazo adecuado para la revisión y aceptación de la documentación por parte de Mutua Montañesa.
- Actualización de la documentación a lo largo del proyecto.
- Entrega de la documentación en formato papel y electrónico.

PROPUESTA TÉCNICA

La propuesta técnica que debe proporcionar el licitador deberá incluir los siguientes puntos:

- Presentación Inicial

Definición de los objetivos generales del proyecto y alcance global de la propuesta presentada en base al alcance definido en el presente pliego.

- Solución Propuesta

Descripción del planteamiento de ejecución del proyecto en cuanto a aspectos técnicos de la solución integral a implantar, metodología de trabajo y detalle de actividades a desarrollar.

- Plan de Trabajo

Planificación temporal de las distintas actividades propuestas e identificación de hitos del proyecto.

- Equipo de Trabajo

Identificación de las personas que constituirán el equipo de trabajo, incluyendo rol, grado de dedicación y contacto.

Condiciones de calidad del servicio

GESTIÓN DE INCIDENCIAS

La empresa adjudicataria deberá disponer de un procedimiento de gestión y resolución de incidencias.

Pondrá a disposición de Mutua Montañesa una persona de contacto para la gestión de consultas e incidencias. Deberá estar disponible tanto por correo electrónico como por teléfono móvil.

TIEMPOS DE RESPUESTA

El licitador se debe comprometer a estar disponible para la resolución de consultas e incidencias de lunes a viernes de 8 a 19 horas. Deberá dar respuesta a las consultas en un tiempo no superior de 2 horas. Para el caso de las incidencias, el licitador deberá dar solución en un tiempo no superior a 24 horas.

COMPROBACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Mutua Montañesa podrá comprobar la correcta y satisfactoria prestación del servicio por parte del contratista a través de todos los medios que estime oportunos y en cualquier momento del periodo de ejecución del contrato, estando el contratista obligado a colaborar.

Lugar de ejecución de los trabajos

Los trabajos derivados del alcance del presente contrato se deberán realizar preferiblemente y siempre que sea posible de manera remota desde las oficinas del licitador minimizando cualquier posible desplazamiento que tuviese que realizar. En caso de que fuese necesario que el licitador se desplace, todos los gastos derivados de dicho desplazamiento correrían a cargo de este.
