

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA ADJUDICACIÓN,  
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO, DEL SUMINISTRO DE  
LICENCIAS DEL SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE CANDIDATOS Y PÁGINA DE EMPLEO.**

**INDICE**

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. SITUACIÓN ACTUAL.....</b>	<b>3</b>
<b>2. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE CANDIDATOS Y PÁGINA DE EMPLEO .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....</b>	<b>7</b>
<b>2.3. REQUERIMIENTOS DE USABILIDAD .....</b>	<b>9</b>
<b>2.4. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO .....</b>	<b>9</b>
<b>2.5. REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN AL CLIENTE .....</b>	<b>10</b>
<b>3. MODELO DE LICENCIAMIENTO .....</b>	<b>12</b>
<b>3.1. TIPO DE LICENCIA Y ACTIVACIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2. CUOTAS LICENCIAMIENTO.....</b>	<b>12</b>
<b>3.3. CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>4. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO .....</b>	<b>13</b>
<b>4.1. DURACIÓN DEL SUMINISTRO .....</b>	<b>13</b>
<b>4.2. ENTREGABLES DEL SUMINISTRO .....</b>	<b>13</b>
<b>4.3. EQUIPO DE TRABAJO.....</b>	<b>13</b>

## **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.

Con este propósito, se ha apostado por implementar una nueva solución tecnológica que impactará en la experiencia de los candidatos, favoreciendo la atracción de nuevos profesionales y el compromiso del actual equipo humano. Esta herramienta reforzará la marca empleadora de Mutua Montañesa, reflejando la propuesta de valor que hemos construido a lo largo de los años mediante el Employee Journey y nuestra Cultura MM. Además, optimizará la eficiencia y agilidad en los procesos, lo que facilitará el trabajo y la ejecución de nuestros equipos.

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

---

El presente pliego tiene por objeto el suministro de una licencia de uso de un software de seguimiento de candidatos y página de empleo para Mutua Montañesa, con el objetivo de digitalizar y automatizar los procesos de atracción y selección de candidatos y dar visibilidad en la web corporativa a la página de empleo.

Las principales áreas de mejora identificadas para impulsar este proyecto incluyen: La publicación de vacantes mediante multiposting y el acceso centralizado de todas las candidaturas, la colaboración y comunicación interna y externa, la automatización de tareas y diseño de flujos de trabajo, la analítica de datos (People Analytics) y las integraciones con otros sistemas ya adoptados en la organización.

### **1.2. SITUACIÓN ACTUAL**

---

Mutua Montañesa desea compartir una página de empleo en su web corporativa que permita a los candidatos conocer de cerca la organización (cultura, plan estratégico, áreas de especialización), visualizar todas las vacantes disponibles, inscribir su candidatura a la bolsa de empleo de la compañía y facilitar a los empleados un espacio donde colaborar en la atracción de talento de la organización.

En relación al seguimiento de los candidatos, los portales de empleo que Mutua Montañesa utiliza en la actualidad para la búsqueda y atracción de personas no están conectados, lo que supone la duplicidad de tareas. Además, se realizan distintas tareas manuales durante todos los procesos de selección que fácilmente se podrán digitalizar, siendo ésta una oportunidad para mejorar la experiencia de las personas.

Por estos motivos, la adquisición de una licencia de un software de seguimiento de candidatos y página de empleo será el punto de partida para seguir impulsando nuestro Employee Journey.

## **2. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE CANDIDATOS Y PÁGINA DE EMPLEO**

---

A continuación se detallan los requerimientos técnicos y funcionales que debe cumplir la licencia del software destinado a optimizar la gestión de candidaturas 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 su área de Personas serán las siguientes:

#### **2.1.1. PÁGINA DE EMPLEO**

---

Mutua Montañesa requiere la posibilidad de personalizar el diseño de la página de empleo, alineando su imagen con su identidad de marca (colores, logotipos, fuentes) pudiendo crear distintas páginas que permitan compartir con los candidatos información valiosa (cultura MM, equipo, áreas de especialización, proyecto) a partir de la combinación de bloques de contenidos seleccionados.

- Cargar logotipo corporativo.
- Personalizar los colores, la tipografía y los fondos de textos, botones de llamada a la acción y bloques de contenidos.
- Incluir además de textos, videos e imágenes, datos de la compañía, infografías, ubicaciones de los centros de trabajo y listado de departamentos/ áreas de especialización.
- Personalizar el nombre del dominio.

Desde esta página de empleo, además de visualizarse todas las vacantes publicadas, se posibilitará que los candidatos interesados en formar parte de la bolsa de empleo puedan inscribirse para futuras vacantes y que los actuales empleados de Mutua Montañesa puedan participar en el programa de referidos.

#### **2.1.2. SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE CANDIDATOS (ATS)**

---

El sistema de seguimiento de candidatos (ATS, por sus siglas en inglés - Applicant Tracking System-) permitirá a Mutua Montañesa centralizar la gestión de candidatos, desde la publicación de vacantes hasta la contratación, agilizando la recopilación, filtrado y seguimiento de candidaturas. En los siguientes bloques se describen los requisitos esenciales que debe incluir la herramienta para optimizar y automatizar los procesos de reclutamiento y selección de talento:

##### **2.1.2.1. VACANTES**

El software deberá permitir la creación y publicación de vacantes con los siguientes campos esenciales, asegurando una gestión eficiente y estructurada del proceso de selección:

- **Título y descripción del puesto:** Definir el nombre de la posición y detallar sus responsabilidades, requisitos y condiciones laborales.

- **Departamento, rol y ubicación:** Especificar el área de especialización de la empresa a la que pertenece el puesto, el rol asociado y las posibles ubicaciones donde se desempeñará el trabajo.
- **Información personal del candidato:** Datos de contacto como nombre y apellidos, email y teléfono, así como la solicitud de archivos adjuntos (currículum, vitae, carta de presentación, otros).
- **Preguntas de preselección:** Configurar preguntas predeterminadas o personalizadas para evaluar requisitos clave con formatos de respuesta diferente (texto, número, elección única o múltiple, etcétera).

En cuanto al formato visual de la vacante, en el titular se podrán incluir fondos de colores sólidos o fotografías cargadas desde el ordenador. Además, permitirá personalizar el color del texto. Para generar un mayor impacto en la descripción, el SaaS posibilitará la combinación de textos, enlaces, imágenes y videos.

- **Multiposting:** Permitir la publicación simultánea de la oferta en múltiples portales de empleo y canales de difusión integrados con el sistema, pudiendo publicar en simultáneo desde el propio ATS en todos los portales seleccionados.

Además de publicar vacantes en la página de empleo y en los portales seleccionados, el ATS deberá permitir el reclutamiento interno, restringiendo el acceso a la oferta únicamente a los empleados de Mutua Montañesa. Para garantizar su difusión interna, el sistema enviará una notificación a todos los empleados registrados en el sistema de seguimiento de candidatos, informándoles sobre la nueva posición disponible.

El sistema deberá contar con distintos estados en las publicaciones de las vacantes que permitan gestionarlas de manera organizada y eficiente, asegurando que sólo las ofertas pertinentes sean visibles cuando se considere necesario. A destacar:

- **Borrador:** Permite guardar una oferta de empleo en proceso de edición sin hacerla visible públicamente, facilitando su revisión y modificación antes de la publicación.
- **Publicado:** Una vez finalizada la configuración de la vacante, desde el ATS se publicará la vacante en la página de empleo y en los canales integrados habilitados. Además, se notificará por correo a los candidatos que hayan mostrado interés en el rol y formen parte de la bolsa de empleo.
- **Archivado:** Una oferta archivada dejará de estar visible y ya no recibirá nuevas candidaturas, pero su información seguirá disponible para consultas internas.
- **Eliminado:** Al eliminar una vacante, se eliminará definitivamente del sistema, sin posibilidad de recuperación.

#### **2.1.2.2. EMBUDO DE RECLUTAMIENTO Y ACCIONES AUTOMÁTICAS**

Para organizar y visualizar correctamente las diferentes etapas del proceso de selección, desde la recepción de candidaturas hasta la contratación del candidato finalista, el software ha de poseer una estructura de embudo de reclutamiento flexible que se pueda personalizar, diseñando las etapas necesarias para adecuarlos a los distintos tipos de procesos de selección.

La optimización del tiempo y la eliminación de tareas repetitivas son aspectos fundamentales para Mutua Montañesa. Por este motivo, el ATS debe incorporar un conjunto de acciones automatizadas que permitan agilizar la gestión de todas las vacantes activas, tanto en el career site como en los distintos portales de empleo, garantizando procesos de selección eficientes y dinámicos:

1. **Enviar correo electrónico:** Personalizar los correos electrónicos asociados a cada etapa del proceso de selección, pudiendo crearlos o utilizar plantillas previamente definidas. El contenido del mensaje, que podrá incluir texto, imágenes y enlaces.
2. **Enviar mensajes instantáneos** a los candidatos a través de correo electrónico y chat por WhatsApp para comunicarse de forma más fluida con ellos.
3. **Añadir etiquetas:** Asignar etiquetas a las candidaturas, vinculándolas automáticamente al perfil del candidato y podrán utilizarse posteriormente para filtrar y ordenar candidatos.
4. **Añadir comentarios y mencionar:** Redactar notas en la tarjeta de cada candidato, facilitando la colaboración entre los participantes en cada proceso de contratación. Además, se deberá habilitar la opción de menciones, permitiendo notificar directamente para que reciban el mensaje de forma inmediata.
5. **Programar entrevistas:** Planificar entrevistas con los candidatos, tanto presenciales como remotas, e invitar a los participantes involucrados en el proceso de selección.

### **2.1.2.3. CANDIDATOS**

El software deberá unificar en una única base de datos todos los candidatos obtenidos desde los distintos portales de empleo externos, así como aquellos que se inscriban a través del portal de carreras de la propia plataforma. Todos los candidatos registrados serán visibles dentro del embudo de reclutamiento, ubicándose en la primera etapa, denominada "Recibidos" o "Inscritos", desde donde podrán gestionarse de manera eficiente. Las especificaciones mínimas que el software deberá cumplir para garantizar una óptima gestión de los candidatos son:

1. **Visualización:** La base de datos de los empleados posibilitará la visualización de los siguientes campos: Información personal del candidato, la fecha de inscripción a la vacante, el origen de entrada de la candidatura, así como la fase en la que se encuentra la solicitud (recibida, entrevista, etcétera).
2. **Filtrado:** Para facilitar la búsqueda de candidatos dentro de la base de datos, estarán disponibles los siguientes filtros de búsqueda: Título vacante, equipo/departamento, lugar de trabajo, calificación y etiquetas.
3. **Creación de nuevos candidatos:** Para añadir e importar nuevos candidatos, tanto a la base de datos como a un proceso de selección concreto, se podrá lograr introduciendo manualmente los datos de los candidatos.

### **2.1.3. CANDIDATURAS ESPONTÁNEAS Y PROGRAMA DE REFERIDOS**

---

El SaaS dispondrá de una funcionalidad que permita a los candidatos que, en el momento de su búsqueda de empleo, no encuentren una vacante que se adecúe a su posición e intereses, puedan conectar con Mutua Montañesa creando un perfil en el que seleccionen las áreas de especialización, posiciones y ubicaciones deseadas.

Adicionalmente, a través de un sistema de referidos, el software permitirá que, en las vacantes que el responsable de selección habilite, los empleados de Mutua Montañesa puedan recomendar a personas que conocen y que consideren aptas para las posiciones a cubrir, con el triple objetivo de atraer candidatos de alta calidad, acelerar los tiempos de los procesos de selección y hacerles partícipes del crecimiento del talento en la organización, impactando sobre su compromiso y fortaleciendo la cultura organizacional.

#### **2.1.4. REPORTES E INFORMES**

---

El software deberá contar con un sistema de informes que permita analizar y visualizar datos clave durante todo el proceso de selección. Entre los reportes mínimos requeridos se incluyen el estado y evolución de las candidaturas, el desglose del embudo de reclutamiento, el origen de las postulaciones y otros indicadores relevantes para la optimización del reclutamiento. Estos informes facilitarán la toma de decisiones estratégicas y la mejora continua del proceso de selección, incluyendo indicadores como:

- Número de personas inscritas al proceso.
- Número de candidaturas en cada fase del proceso de selección (recibidas, en proceso, en fase entrevista, oferta, contratados) tanto el acumulado por etapa como desglosado por día.
- Tiempo medio de contratación desde el momento de la publicación de la vacante.
- Tiempo medio de estancia de los candidatos en una misma etapa del proceso.
- Tasa de conversión del embudo de reclutamiento.
- Tasa de origen de las candidaturas (página de empleo, Infojobs, LinkedIn, otros).
- Número de procesos de selección gestionados por año/mes.
- Número de contrataciones realizadas por cada responsable de selección.
- Número de movimientos de candidatos entre etapas en los procesos gestionados.
- Número total de referencias recibidas y nombre de las personas que realizaron las referencias.

Si bien la disponibilidad de los indicadores mencionados es un aspecto clave, el SaaS deberá contar con una API pública, como se detallará más adelante. Esta API permitirá acceder a los datos del software y utilizarlos en herramientas de Business Intelligence (BI), a través de los endpoints disponibles, facilitando la extracción de datos en tiempo real y la creación de reportes personalizados según las necesidades específicas de Mutua Montañesa.

#### **2.2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

---

En este apartado se definen las especificaciones técnicas que deberá cumplir el sistema 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 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.

Con el objetivo de diseñar una experiencia para los candidatos diferencial, Mutua Montañesa necesita que la solución tecnológica sea multidispositivo, asegurando compatibilidad con ordenadores y smartphones, así como una versión escritorio para acceder desde la web, ofreciendo una experiencia a todos los empleados uniforme.

El sistema utiliza una arquitectura escalable, al permitir gestionar múltiples procesos de selección en simultáneo, generar y adaptar gradualmente los 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 ha de tener capacidad para conectarse con distintas herramientas, entre las que destacan, como mínimo, el sistema de información de recursos humanos Factorial y los portales de empleo Infojobs y LinkedIn.

- 1. Sistema de información de recursos humanos:** La integración permitirá crear, tras configurar el activador de Factorial en el ATS, un nuevo empleado en el sistema de información cada vez que se coloque la tarjeta de un candidato finalista en la etapa del funnel seleccionada y sincronizar campos personales como nombre y apellidos, fecha de nacimiento, correo electrónico o dirección completa.
- 2. Portales de empleo:** Con el objetivo de publicar cada vacante en diferentes portales de empleo de manera simultánea (multiposting), asegurar la gestión centralizada de las vacantes, ampliar el alcance de cada publicación y reducir duplicidades (personas que envían su candidatura a la misma vacante en los distintos portales), se requiere que las integraciones del sistema con ambos portales de empleo permitan:
  - Publicar simultáneamente todas las vacantes desde Software de seguimiento de candidatos a los portales de empleo, reflejándose las posibles modificaciones en el texto de las vacantes en todos los portales activados.
  - Enviar automáticamente los candidatos inscritos en cada portal de empleo a la bandeja de entrada de Software de seguimiento de candidatos, lo que permitirá trabajar desde un único origen todas las candidaturas recibidas.
  - Complimentar automáticamente en la ficha de candidato de Software de seguimiento de candidatos los siguientes campos: Nombre, Apellidos, correo electrónico y número de teléfono de contacto. Además se adjuntará el CV (convirtiéndolo en PDF si no tiene CV adjunto).
  - Enviar automáticamente desde Software de seguimiento de candidatos los cambios en las etapas genéricas del candidato.

En el caso de la integración software de seguimiento de candidatos y portal de empleo-Infojobs, la integración será coordinada por la persona que lidere la posición de Account Manager de la empresa licitadora asignado a la cuenta de Mutua Montañesa.

### **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 Mutua Montañesa pueda crear integraciones personalizadas con aplicaciones de terceros o nuevas soluciones tecnológicas que Mutua Montañesa pueda adoptar en el futuro.

### **2.2.4. REQUERIMIENTOS ADICIONALES**

---

A las necesidades especificadas en el presente apartado, destacar que el sistema ha de permitir personalizar los roles y permisos de los usuarios activos en el SaaS, diferenciando como mínimo entre administradores, responsables de los procesos de selección y resto de usuarios, que tendrán habilitadas las siguientes características mínimas:

- **Administrador:** Visualizar y editar cualquier configuración de la plataforma, incluidos procesos de selección, los contenidos y los reportes.

- **Responsable de los procesos de selección:** Crear, editar y publicar vacantes, añadir nuevos candidatos de manera manual a los procesos, editar las acciones inteligentes de cada una de las etapas, crear y enviar ofertas de trabajo y programar entrevistas.
- **Usuarios:** Visualizar las vacantes publicadas y podrán formar parte del programa de referidos.

### **2.3. REQUERIMIENTOS DE USABILIDAD**

---

En cuanto a los requerimientos de usabilidad, el SaaS debe ofrecer una experiencia de usuario fluida y accesible para todos los empleados. Esto incluye una interfaz intuitiva, amigable y que posibilite la configuración del 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 es facilitar la adopción tecnológica tanto para los candidatos como para el equipo interno. Del mismo modo, ha de poder ejecutarse de una manera fácil y ágil: los procesos de búsqueda dentro de la plataforma, el filtrado de información por distintos campos seleccionables, la edición y distribución masiva de los datos.

#### **2.3.2. IDIOMA CONFIGURABLE**

---

El sistema debe permitir la configuración del idioma desde el perfil personal de cada usuario, como mínimo castellano e inglés, garantizando que los candidatos puedan elegir el idioma que prefieran para la utilización del sistema. Esto es especialmente relevante en entornos multilingües, asegurando que los profesionales sanitarios de otros países gestionen sus perfiles 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 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 ha de facilitar la seguridad de los accesos desde un inicio de sesión único (SSO), permitiendo a los usuarios acceder al sistema utilizando las credenciales de Microsoft, así como la autenticación en dos fases (2FA) para aumentar la seguridad.

#### **2.4.2. 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 Mutua Montañesa. Esto asegura que la recopilación, almacenamiento, tratamiento y transferencia de datos se realice de forma legal, transparente y segura, debiendo presentar acreditación de la misma.

Del mismo modo, al tratarse de una solución en la nube que disponga de los datos de los candidatos de todos los procesos de selección, se requiere que, para que los datos estén seguros y protegidos cumplan, como mínimo, las siguientes especificaciones:

- **Validación y retención de datos:** Es posible personalizar el período de validez del permiso de un candidato para conservar sus datos (conservando la información durante un periodo de 6 meses o un año, por ejemplo) y permitir el envío automático de solicitudes de renovación.

Además incluirá en las vacantes publicadas en la página de empleo una casilla de verificación específica para que el candidato confirme su consentimiento para que sus datos sean usados ese proceso y que consienta guardar su contacto para contactarlo en futuros procesos de selección.

- **Eliminación de datos:** El sistema permite la eliminación automática de candidatos en diversas situaciones, como inactividad, solicitudes rechazadas o permisos caducados. Al activar la opción de borrado, los datos serán eliminados según las reglas definidas,
- **Información y privacidad de datos:** Los candidatos deben ser informados sobre el procesamiento de sus datos personales, incluyendo su origen, finalidad, bases legales y posibles destinatarios. Asimismo, se especifica el tiempo de conservación de los datos y los derechos de los solicitantes.

#### **2.5. REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

---

Para asegurar una asistencia eficaz para resolver incidencias, mantener la operatividad del sistema y garantizar un servicio de calidad, a continuación se describen los requerimientos de atención al cliente y soporte técnico que se deben cumplir, estableciéndose 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 la empresa adjudicataria se ha comprometido para ofrecer un servicio adecuado:

- Chat en vivo, permitiendo al administrador de Mutua Montañesa contactar a un agente de soporte a través de una ventana de chat en tiempo real en la plataforma, recibiendo soporte 24x5 con un tiempo medio de respuesta de 5 minutos.
- Asistencia telefónica de lunes a viernes en horario de oficina, como mínimo, de 9:00 a 17:00 horas.
- Soporte por correo electrónico para gestionar consultas o incidencias no urgentes, permitiendo intercambiar información detallada y adjuntar documentación relevante.
- Centro de ayuda 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.

### **2.5.2. NIVELES DEL SERVICIO**

---

El nivel de servicio deseado (SLA) no podrá ser inferior al 99,5%, estableciendo de esta forma que el sistema debe estar disponible y operando correctamente durante ese tiempo, implicando que los periodos de inactividad o interrupciones no deben exceder del 0,5%. La plataforma contratada estará disponible bajo una modalidad 24x7x365. Adicionalmente, Mutua Montañesa establece unas expectativas relacionadas con otras métricas de rendimiento del soporte técnico. De tal modo, el proveedor garantizará la continuidad del servicio, el tiempo de actividad del sistema y los procedimientos en caso de fallos técnicos o emergencias en los siguientes términos:

- Tiempo de primera respuesta de 24 horas, entendido como el tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al servicio de soporte hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o con la persona de contacto asignada a la gestión.
- Tiempo de resolución inferior a una semana, entendido como 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.
- 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.

### **2.5.3. INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS**

---

En 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 los términos bajo los cuales la empresa adjudicataria suministrará la licencia, cómo se gestionará y las condiciones que se aplican a su uso.

#### **3.1. TIPO DE LICENCIA Y ACTIVACIÓN**

---

El modelo se basará en una licencia única, desde la cual el administrador del sistema en Mutua Montañesa creará usuarios con los permisos y roles necesarios, posibilitando la publicación de vacantes ilimitada, además de activar la página de empleo.

En relación al plazo de suministro, éste no será superior a 7 días desde la fecha de inicio de ejecución del contrato, o en su defecto deberá acordarse la activación con Mutua Montañesa.

#### **3.2. CUOTAS LICENCIAMIENTO**

---

El suministro de licencia se realizará en base a una cuota anual, manteniéndose los precios por usuario acordados tras la adjudicación durante toda la duración del suministro. Mutua Montañesa se compromete a no superar el tamaño actual de la organización en más de un 15% de empleados, ya que la estabilidad de los equipos y la fidelización de las personas en es alta. Para contemplar la incorporación de algún profesional nuevo a lo largo de la duración del contrato, se realizará una revisión anual del tamaño del equipo humano de Mutua Montañesa que podrá suponer una modificación prevista máxima del 10% respecto a la cuota inicial acordada para ese año, según la siguiente tabla:

Número de nuevos empleados	Incremento porcentual
1-12	2,5%
13-24	5%
25-36	7,5%
37-48	10%

Las actualizaciones del software, el soporte técnico y el mantenimiento del sistema (parches, actualizaciones) están cubiertas por el precio de la licencia, por lo que no supondrán un coste adicional.

#### **3.3. CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN**

---

Las empresas que deseen acceder a la licitación deberán ser o bien el propio fabricante o distribuidores oficiales del software de seguimiento de candidatos y página de empleo. En este segundo caso, las empresas licitadoras deberán presentar acreditación conforme son miembro del Programa Partners 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, 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 la licencia según los plazos determinados en el punto 3.1. del actual documento.

### **4.2. ENTREGABLES DEL SUMINISTRO**

---

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

- **Licencia de usuario:** Informe de justificación de licenciamiento suministrado e informes detallados tras renovaciones anuales.
- **Sistema:** Acceso integral a las funcionalidades y especificaciones del sistema Software de seguimiento de candidatos y página de empleo adquiridos en este suministro, en correcto funcionamiento operativo.

### **4.3. EQUIPO DE TRABAJO**

---

El proyecto de implantación del sistema de seguimiento de candidatos y página de empleo 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 (humanos, de tiempo y económicos), con el fin de alcanzar el éxito en el despliegue del sistema.

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 de la plataforma, requiriendo además del suministro de licencia 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 una persona para el perfil solicitado. En caso de que el perfil no cumpla con los requisitos solicitados, Mutua Montañesa podrá solicitar perfiles profesionales.

En relación a su perfil académico se requerirá que sea licenciado superior o graduado universitario. 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 si las hubiera 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 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, velando por el correcto funcionamiento del sistema así como por la satisfacción de Mutua Montañesa con el SaaS.
- 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 la persona propuesta por la empresa adjudicataria deberá de cumplir con los siguientes criterios de inclusión:

- Contar con al menos 2 años de experiencia en la posición anteriormente descrita. Es necesario detallar la experiencia mediante el CV.
- 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. 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 tres 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.