



**Mutua  
Montañesa**  
Muy fácil

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

índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>
1.1. Antecedentes .....	3
1.2. Objeto del contrato .....	3
1.3. Situación actual .....	3
<b>2. Requerimientos Generales .....</b>	<b>5</b>
2.1. Servicio de infraestructura y software (Saas) .....	5
2.2. Soporte y mantenimiento procesos .....	5
2.3. Servicios profesionales para el desarrollo nuevos procesos .....	6
<b>3. Requerimientos técnicos.....</b>	<b>7</b>
3.1. Infraestructura Saas.....	7
3.2. Software robotización.....	8
3.3. Software IDP .....	10
<b>4. Condiciones ejecución del contrato .....</b>	<b>11</b>
4.1. Duración y plan del contrato.....	11
4.2. Estimación económica .....	11
4.3. volumetrías y estimación prevista .....	12
4.4. Condiciones de ejecución del servicio .....	13
<b>5. Plan de trabajo .....</b>	<b>14</b>
5.1. Puesta en marcha del servicio .....	14
5.2. Identificación de procesos, análisis de viabilidad y desarrollo de procesos robotizables .....	14
5.3. Soporte y seguimiento procesos robotizados .....	16
5.4. Equipo de trabajo .....	17
<b>6. Acuerdos de nivel de servicio.....</b>	<b>19</b>
6.1. Disponibilidad.....	19
6.2. Gestión de incidencias.....	19
6.3. Acuerdos nivel de servicio .....	20
6.4. Informes de control y seguimiento.....	22
6.5. Penalizaciones.....	22
6.6. Cese del Servicio .....	24
<b>7. Requisitos de seguridad infraestructura .....</b>	<b>25</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

---

### **1.1. ANTECEDENTES**

---

Mutua Montañesa dispone actualmente de un sistema de software de robotización basada en el producto del fabricante UiPath para la implementación de automatizaciones o robots que se integran con las aplicaciones internas y externas de Mutua Montañesa. Este modelo de robotización busca mejorar la realización de tareas repetitivas por parte de los servicios administrativos de Mutua Montañesa.

Dentro del plan de transformación de Mutua Montañesa la tecnología RPA se ha identificado como una pieza clave en la mejora de la eficiencia de nuestros procesos y en la gestión de los recursos personales en Mutua Montañesa, así mismo como un proceso de mejora continua y aseguramiento de la calidad de nuestros procesos.

### **1.2. OBJETO DEL CONTRATO**

---

El objeto del presente pliego es la contratación de los servicios profesionales necesarios para llevar a cabo el soporte y mantenimiento correctivo y evolutivo de un servicio de robotización bajo un modelo SaaS, desarrollado sobre tecnología RPA. Por tanto, el servicio debe incluir:

- Infraestructura SaaS alojada en la empresa adjudicataria y licenciamiento del producto de robotización para entornos cloud que tenga como mínimo las características como las que tiene nuestro producto actualmente.
- Soporte y mantenimiento procesos actuales
- Servicios profesionales para la implementación nuevos procesos robotizables.

Adicionalmente, se requiere suministrar una solución de IDP o solución inteligente de procesamiento de documentos con IA que se alineará con la robotización del procesamiento de facturas.

### **1.3. SITUACIÓN ACTUAL**

---

Mutua Montañesa dispone actualmente de 2 hilos de ejecución desatendidos que lanzan 7 procesos robotizables diferenciados por su grado de complejidad (3 procesos sencillo y 4 procesos medios).

<b>Descripción Proceso</b>	<b>Tipo de Proceso</b>
Carga/Descarga Ficheros RED	Sencillo
Validación Pago Directo	Medio
Compras Quirófano	Sencillo
Compras aprovisionamientos	Sencillo
Facturas FACE	Medio
Facturas IDP	Medio

SICOSS+MIRO	Medio
-------------	-------

Respecto al licenciamiento necesario para el mantenimiento de nuestro actual sistema de RPA del fabricante UiPath, se dispone de:

Descripción de Licencias	Unidades
UiPath- Flex – Unattended Robot	2
UiPath Flex- Automation Lics Developer	1
Info Input + Azure IA	2

- Estas licencias **Flex Unattended Robot** en entornos cloud también permiten la capacidad de uso del orquestador, necesario para la gestión y administración de robots, procesos, colas, etc... que permiten una mayor eficiencia en el uso de los hilos de ejecución para el número de procesos de los que disponemos actualmente en el entorno productivo.
- La licencia **Flex Automation Developer**, nos permite disponer de licenciamiento para un perfil de desarrollo de automatizaciones, es decir para diseñar, codificar, depurar, modificar los flujos de trabajo, automatizaciones. Esta licencia permite el uso de Uipath Studio o UiPath StudioX, por lo que se pueden publicar, depurar y hacer pruebas. Con esta licencia se dispone o incluye un robot Attended para entornos de TST.
- Se dispone de una licencia **KODAK Info Input Solution + Azure IA** como una pieza intermedia para el procesamiento de facturas. Esta solución actualmente contempla dos usuarios concurrentes y un procesamiento de unas 90.000 páginas/año.

## **2. REQUERIMIENTOS GENERALES**

---

En este punto se describirá las necesidades generales de los servicios que deben estar incluidos en el alcance de este contrato:

- Infraestructura Saas alojada en la empresa adjudicataria y características del tipo de software de robotización con su licenciamiento.
- Soporte y mantenimiento procesos actuales
- Servicios profesionales para la implementación nuevos procesos robotizables.

### **2.1. SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE (SAAS)**

---

La plataforma o solución deberá estar alojada en una nube privada y segura, la cual será operada por el adjudicatario del servicio. El adjudicatario asumirá los costes implicados en la configuración, adecuación, o cualquier otra necesidad técnica que el propio adjudicatario requiera, para la correcta instalación y/o comunicación con los sistemas de Mutua Montañesa.

La arquitectura a implantar para este servicio será responsabilidad de la empresa adjudicataria, y por tanto se incluye la completa administración y gestión de la infraestructura implicada en el servicio: seguridad, monitorización, parametrización, optimización y evolución de la infraestructura.

Respecto a los desarrollos actuales de los 7 procesos robotizados y las tareas de orquestación en el entorno UiPath, será responsabilidad de la empresa adjudicataria su migración al entorno propuesto en su oferta técnica, y por tanto correrá por cuenta de la empresa adjudicataria. En definitiva, para Mutua Montañesa debe ser un proceso transparente, en el cual tengamos la garantía que no se produce ningún empeoramiento del proceso o la solución.

### **2.2. SOPORTE Y MANTENIMIENTO PROCESOS**

---

Entendemos la necesidad de un servicio de mantenimiento de los siete procesos robotizables para la resolución de posibles incidencias correctivas o errores, los cuales no quedaron cubiertos por la garantía de la solución. Este servicio de mantenimiento debe cubrir los ajustes, pequeñas modificaciones o cambios solicitados por Mutua Montañesa, como consecuencia de la evolución de los procesos internos o por ajuste del propio proceso robotizable, una vez que se va obteniendo resultados de las ejecuciones del proceso robotizable.

Este mantenimiento se activará para todos los procesos ya activos en el entorno productivo, y para los nuevos a partir de la validación del proceso robotizable, y su puesta en producción. Es a partir de ese momento cuando se incorporará el coste de mantenimiento de cada proceso, al coste de mantenimiento global.

Se requiere que con carácter trimestral se facilite un informe con el análisis de actividad de los procesos robotizados con la ratio de acierto y fallo, así como el análisis de los puntos de control a analizar y ajustar. Se valorará la utilización de procesos de extracción masiva y automáticos que nos permita ser autónomos, ya que deberán validarlo o revisarlo personas de los diferentes equipos de Mutua Montañesa, no teniendo perfiles técnicos.

### **2.3. SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO NUEVOS PROCESOS**

---

Los servicios profesionales requeridos para implantar en la tecnología RPA las reglas de negocio y programación necesaria para implantar los procesos robotizables, desde el análisis, diseño e implementación de los servicios, hasta su puesta en producción. Se entenderá que el desarrollo del proceso robotizable ha terminado cuando el proceso además de haberse puesto en producción se haya realizado un par de análisis de resultados o ejecuciones, con un éxito en la ejecución mayor del %75.

La entrega de los procesos conllevará obligatoriamente un año de garantía por parte del adjudicatario, el cual deberá solucionar, sin coste adicional para Mutua Montañesa todas las incidencias que aparezcan, siempre y cuando sean imputables al desarrollo realizado por el adjudicatario.

Se valorará la metodología de revisión de procesos de forma que sea ágil y nos permita incorporar, priorizar y anteponer ciertas necesidades que pueden surgir por parte de negocio.

### **3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

---

La plataforma RPA que se solicita deberá cumplir con los siguientes requisitos generales:

- Ser escalable a nuevos procesos y no verse afectados sus tiempos de respuesta y rendimiento.
- Tener capacidad de recuperación antes fallos o defectos (servicio de mantenimiento y soporte) que se puedan dar, manteniendo el grado de eficiencia y operatividad, confirmando la utilización de servidores de backup (sistema espejo)
- Garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos almacenados.
- Incluir la infraestructura, la operación de ésta y las licencias que se necesiten para cubrir el alcance del proyecto a lo largo de toda la vigencia del contrato sin coste adicional para MUTUA MONTAÑESA.
- Deberá ser posible una futura migración a un modelo on-premise o hacia otro entorno cloud (fase de reversión) de forma no disruptiva para el servicio y con una mínima intervención potencial.

El licenciamiento de la plataforma de robotización propuesta por la empresa adjudicataria deberá tener como mínimo el mismo número y tipología de licencias de las que disponemos actualmente en nuestro contrato, que nos permita tener las mismas funcionalidades que actualmente tenemos.

Las empresas licitadoras deben presentar una solución técnica en la que se especifique detalladamente la solución SaaS, con su infraestructura propuesta, software de robotización e IDP elegido y su modelo de licenciamiento, así como las tareas de conversión o migración si las hubiese, en caso de cambio de tecnología. Es requisito mínimo e indispensable que cumpla con los requisitos técnicos expuestos en este pliego técnico.

En los siguientes puntos se detalla las necesidades de infraestructura Saas, software de robotización, software IDP más detalladamente.

#### **3.1. INFRAESTRUCTURA SAAS**

---

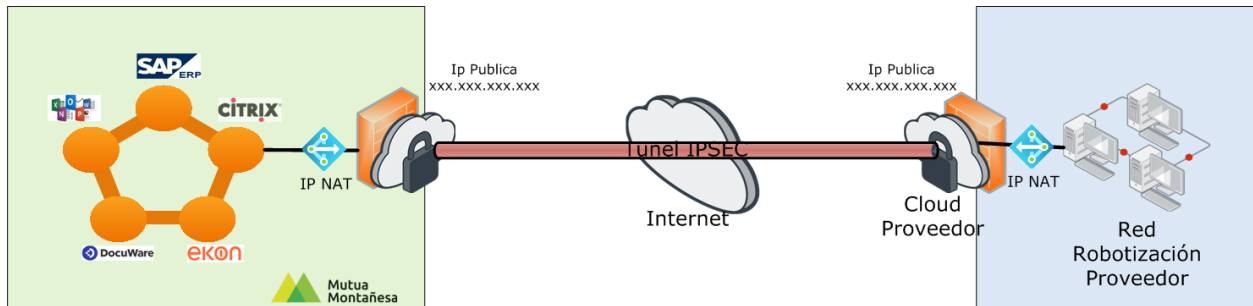
Como ya se ha comentado en el apartado anterior, la plataforma de automatización de procesos se deberá proponer mediante una **nube privada**.

La plataforma o solución deberá estar alojada en una nube privada y segura, la cual será operada por el adjudicatario del servicio. El proveedor garantizará en su extremo la "estanqueidad" de la solución de robotización dedicada a Mutua Montañesa de las soluciones que pueda dar a otros clientes en la misma nube privada, en lo que a comunicaciones y acceso a sistemas respecta. En cuanto a las comunicaciones, el acceso del software RPA a las aplicaciones de Mutua Montañesa se realizará a través de una VPN Ipsec punto a punto entre los sistemas de seguridad del cloud privado de la empresa adjudicataria y la intranet de Mutua Montañesa donde se alojen las aplicaciones.

Las empresas licitadoras podrán optar por generar esta nube privada mediante infraestructura en operadores de Hosting, manteniendo los requisitos de seguridad establecidos en el punto 7 del presente pliego, y para ello, se permitirá la subcontratación de esta parte del contrato, sin que repercuta en gastos extras para Mutua Montañesa.

El adjudicatario asumirá los costes implicados en la configuración, adecuación o cualquier otra necesidad técnica que el propio adjudicatario requiera, para la correcta instalación y/o comunicación con los sistemas/redes de Mutua Montañesa.

A continuación, se muestra esquemáticamente, a modo de ejemplo, el modelo de explotación de la plataforma RPA para Mutua Montañesa propuesto en esta licitación:



El adjudicatario deberá configurar 2 entornos, para mantener la alineación con el sistema productivo y con el sistema de integración de Mutua Montañesa.

- El entorno productivo, se conectará al entorno productivo de Mutua Montañesa, y es donde se ejecutarán las tareas y procesos.
- El entorno de desarrollo se conectará al entorno de calidad (TEST) de Mutua Montañesa, tal y como hacemos con aplicaciones no core de negocio. En este entorno se realizará el desarrollo y pruebas.

Se debe tener en cuenta que durante el año 2026 se va a producir la migración de nuestro entorno SAP ECC 6.0 On Prem a una nueva plataforma SAP S/4HANA Cloud private, por lo que será necesario realizar los ajustes pertinentes en las comunicaciones ya que pasaremos a un entorno Cloud. Estos ajustes deberán realizarse por parte del adjudicatario como una tarea de mantenimiento de los procesos.

### **3.2. SOFTWARE ROBOTIZACIÓN**

El software de robotización deberá ser una **plataforma integral de automatización robótica de procesos (RPA)** que permita diseñar, desarrollar, ejecutar, monitorizar y administrar robots de software capaces de replicar tareas humanas en sistemas digitales. Deberá cumplir, como mínimo, con las siguientes características y funcionalidades:

1. Plataforma modular compuesta, al menos, por:
  - a. **Entorno de desarrollo** de procesos (tipo *Studio*) con interfaz gráfica y sin necesidad de programación avanzada.
  - b. **Orquestador central** que permita la gestión, programación, control y monitorización de robots.
  - c. **Robots atendidos y no atendidos**, capaces de ejecutar procesos tanto bajo supervisión humana como de forma autónoma.
  - d. **Repositorio centralizado** de paquetes, versiones y dependencias.
2. Captura y manipulación de interfaces de usuario de aplicaciones **Windows, web, SAP, Citrix, y virtualizadas**.
3. Capacidad para interactuar con **APIs, servicios web (REST/SOAP), bases de datos y ficheros estructurados (Excel, CSV, XML, JSON)**.
4. Reconocimiento avanzado de **elementos de interfaz (selectors)** y tolerancia a cambios de UI.

5. Integración con software de reconocimiento inteligente de terceros. Integración con módulos de **IA/ML** para el tratamiento inteligente de documentos, clasificación de datos o toma de decisiones.
6. Posibilidad de ejecutar **procesos paralelos o concurrentes** y de priorizar colas de trabajo.
7. Compatibilidad con **sistemas ERP, CRM y aplicaciones ofimáticas** (SAP, Salesforce, Microsoft 365, etc.).
8. **Escalabilidad horizontal** para aumentar el número de robots y cargas de trabajo sin degradar el rendimiento.
9. Consola centralizada para **visualizar el estado, logs y métricas de ejecución** de los procesos.
10. Capacidad de **generar alertas, informes y cuadros de mando personalizables**.
11. Integración con sistemas de reporting corporativos como Power BI.

Deberá disponer de una plataforma de desarrollo de una interfaz de desarrollo **intuitiva, basada en flujos y actividades reutilizables**, con soporte para lenguajes de scripting (VB.NET, C#, Python o similar). Debe tener **control de versiones** y soporte para integración con sistemas de control, y posibilidad de ejecutar pruebas en procesos paso a paso, registrar trazas y capturar errores.

Se debe especificar en la oferta la tipología de licencias de forma detallada, las cuales deben cumplir con los requisitos mínimos solicitados en este pliego y que por lo menos deben cubrir las funcionalidades que tenemos actualmente:

- Licencias de robot desatendido en entornos Cloud que permitan el uso de orquestador para la administración de robots, procesos, colas, etc...
- Licencia de desarrollo para un perfil de desarrollo de automatizaciones, es decir para diseñar, codificar, depurar, modificar los flujos de trabajo, automatizaciones. Con esta licencia se debe incluir la disponibilidad de un robot atendido para entornos de TST, de forma que podamos realizar pruebas sin perder el uso de un robot productivo.

Descripción de Licencias	Unidades
Software robotización- Robot desatendido cloud	2
Software robotización- Licencia de desarrollo cloud	1
Licencia Plataforma IDP para dos usuarios concurrentes, y procesamiento de 90.000 páginas/año.	2 usuarios

Se debe tener en cuenta que durante el año 2026 se va a producir la migración de nuestro entorno SAP ECC 6.0 On Prem a una nueva plataforma SAP S/4HANA Cloud private, por lo que será necesario realizar los ajustes pertinentes en los desarrollos, ya que pasaremos a

un entorno nuevo de SAP S/4HANA. Estos ajustes deberán realizarse por parte del adjudicatario como una tarea de mantenimiento de los procesos.

### **3.3. SOFTWARE IDP**

---

La plataforma o solución de procesamiento inteligente de documentos (“Intelligent Document Processing” o IDP), diseñada para automatizar la captura, clasificación, extracción y validación de datos desde documentos, se debe incorporar como una pieza anterior a la robotización de facturas. Todas las facturas que recibimos en formato papel y digital pasan por esta plataforma que captura, clasifica, reconoce y valida datos que posteriormente son enviados por una API a nuestro entorno ERP para su posterior procesamiento.

Esta plataforma debe tener las siguientes características técnicas:

- Captura documentos **“de cualquier fuente”**: papel escaneado, ficheros digitales, correos electrónicos, móviles, etc.
- Basada en **entornos web**: ejecutable desde navegador, lo que facilita acceso desde distintos dispositivos y ubicaciones.
- **Clasificación automática de documentos**, extracción de datos (OCR – reconocimiento óptico de caracteres; ICR – caracteres manuscritos; OMR – reconocimiento de marcas; código de barras) sin necesidad de plantillas rígidas para cada tipo de documento.
- **Integración con servicios de IA** que permita conectar con motores de IA externos (por ejemplo de Amazon Web Services, Microsoft, Google) para mejorar la clasificación, extracción, resumen de documentos extensos y no estructurados.
- **Interfaz personalizable**, “low-code” o sin necesidad de codificación masiva para configurar flujos de trabajo, pantallas de validación de datos, etc.
- Soporte para **procesamiento a gran escala**, es decir, pueden manejarse grandes volúmenes de páginas, múltiples usuarios concurrentes, distribución, captura remota y descentralizada.
- **Integración con sistemas empresariales**: ERP, CRM, sistemas de gestión documental (ECM), sistemas de flujo de trabajo, RPA, etc..
- **Seguridad**, gobernanza de datos: validación, auditoría, trazabilidad, reglas de negocio aplicadas tanto a documentos físicos como digitales.

Esta plataforma por cada procesamiento de un grupo de facturas debe generar un XML o fichero que permita su posterior carga en nuestro entorno ERP.

## **4. CONDICIONES EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

---

### **4.1. DURACIÓN Y PLAN DEL CONTRATO**

---

La duración del contrato será de 12 meses a contar desde la fecha de inicio del servicio sin posibilidad de prórroga. La fecha prevista de inicio del servicio es 1 de Enero de 2026.

### **4.2. ESTIMACIÓN ECONÓMICA**

---

En este punto se presenta la estimación de los costes por proceso que se ha tenido en cuenta para la estimación del presupuesto base de licitación del cuadro económico del pliego de cláusulas particulares.

Esta estimación se ha realizado teniendo en cuenta lo siguiente:

- Hilos de ejecución o robots
- Nº procesos en producción
- Implantación procesos robotizables

Por ello, hemos establecido un cuadro económico para cada una de estos servicios requeridos, teniendo en cuenta un primer análisis realizado sobre los procesos susceptibles de robotizar que ya identificamos en el Anexo I, de acuerdo a la complejidad y a la volumetría estimada de los procesos.

#### **Infraestructura o "hilo de ejecución":**

<b>Nº hilos ejecución o "robots"</b>	<b>Importe máximo hilo ejecución/año</b>
1	14.775,00 €

<b>Software IDP+IA</b>	<b>Importe máximo 90.000 páginas/año</b>
1	7.332,00 €

#### **Implantación y mantenimiento Procesos robotizables:**

<b>Tipo de Proceso</b>	<b>Importe máximo implantación proceso</b>	<b>Importe máximo mto. Mes</b>
Sencillo	16.200 €	192€/mes
Medio	25.600 €	287€/mes

#### **4.3. VOLUMETRÍAS Y ESTIMACIÓN PREVISTA**

Teniendo en cuenta el número de procesos en producción, nuestra experiencia de los últimos años en cuanto a la implantación y definición de nuevos procesos, entendemos que estas son las necesidades que se identifican para los dos próximos años:

##### N.º procesos actuales:

Mantenimiento procesos robotizables/Año	2026
Proceso sencillo (Compras Quirúrgico, Carga/Descarga Ficheros y Compras Portal Aprovisionamientos)	3
Proceso medio (Facturas FACE, IDP, SICOSS+MIRO y Validación Pagos)	4
<b>TOTAL Procesos</b>	<b>7</b>

Adicionalmente, se estima que anualmente se incorpore un proceso adicional a mitad del año, por lo que se valorarán las siguientes cuotas mensuales:

##### N.º cuotas mantenimiento mensual:

A continuación, las cuotas por mensualidades de los procesos robotizables en cada año.

Cuota mantenimiento mensual	Nº Procesos	Nº Cuotas Año 2026
Mantenimiento proceso sencillo	3 + 1 (nuevo 2026)	36+ 6 (nuevo)
Mantenimiento proceso medio	4	48

##### N.º hilos ejecución:

	2026
Nº hilo ejecución	2

Se podrá solicitar un hilo de ejecución adicional para absorber más volumen de procesamiento. Dentro del contrato, está previsto esta mejora como una modificación prevista, con la posibilidad de incorporar un hilo en el año 2026 por si el volumen de procesos aumenta significativamente.

#### **4.4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

---

Como modelo global de servicio, la modalidad predominante será trabajo en remoto por parte de la empresa adjudicataria, para la mayor parte de las fases del proyecto.

En cualquier caso, durante la ejecución del proyecto, puede requerirse presencia puntual en los centros de Mutua Montañesa ubicados en la provincia de Cantabria, para llevar a cabo reuniones funcionales con las áreas implicadas en los procesos a robotizar.

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

## **5. PLAN DE TRABAJO**

---

Las empresas licitadoras deberán presentar un plan de trabajo, especificando el proyecto de implantación del servicio y su modelo de soporte y seguimiento de este, así como la metodología de levantamiento de un proceso robotizable.

El proyecto se iniciará con el Kick-off, en el cual se acordará el modelo de seguimiento del proyecto el cual deberá ser acordado entre la empresa adjudicataria y Mutua Montañesa.

No obstante, todo lo expuesto en este apartado, Mutua Montañesa se reserva el derecho de incluir en la planificación del proyecto una serie de hitos intermedios o puntos de control con el fin de minimizar los riesgos que puedan detectarse.

Dentro de la ejecución del proyecto, la empresa adjudicataria por lo menos deberá desarrollar en su propuesta y plan de trabajo, las siguientes fases:

- Puesta en marcha del servicio
- Identificación de procesos, análisis de viabilidad y desarrollo de procesos a automatizar.
- Soporte y mantenimiento evolutivo procesos robotizados.

### **5.1. PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO**

---

La empresa adjudicataria debe presentar un plan de puesta en marcha del servicio, con su planificación y tiempo de migración/conversión de la infraestructura si así se requiere. Los trabajos para realizar esta puesta marcha correrán por parte de la empresa adjudicataria.

### **5.2. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS, ANÁLISIS DE VIABILIDAD Y DESARROLLO DE PROCESOS ROBOTIZABLES**

---

Aunque en este contrato no se requiere el desarrollo de un plan director de robotización, si se requiere acompañar a Mutua Montañesa en la identificación de procesos, y en la definición detallada de procesos susceptibles a robotizar.

La empresa adjudicataria deberá:

1. Proponer la metodología de levantamiento, diseño y priorización de procesos creando las mejores prácticas para el programa de automatización
2. Análisis junto a la unidad de negocio la necesidad de automatización y digitalización del proceso. Buscar la mejor manera de automatizar y proponiendo su división en subprocesos más sencillos y automatizables por las diferentes soluciones técnicas
3. Llevar a cabo el diseño del nuevo proceso TO BE y documentación asociada
4. Elaboración el caso de negocio asociado a cada proceso identificando los ahorros realizables que tendrán que ser confirmados por Mutua Montañesa
5. Dar formación a las áreas de negocio usuarias del proceso automatizado y soporte post-implementación de los diferentes procesos a desarrollar
6. Análisis de los procesos del área de negocio e identificación de nuevas oportunidades para la automatización

Una vez seleccionado un proceso robotizable, se identifican como mínimo las siguientes fases:

1. **Levantamiento funcional de procesos priorizados:** En esta fase se realiza un análisis detallado del proceso a robotizar, para ello se deberá incluir toda la información relevante como excepciones de negocio, variables a parametrizar, datos para reporting. El adjudicatario deberá elaborar los documentos de requisitos necesarios para la validación del equipo de desarrollo de Mutua Montañesa y entrega al terminar la implementación. Las principales tareas por proceso priorizado de esta fase son:
  - a. Detallar el proceso AS-IS
  - b. Detallar el proceso TO BE
  - c. Diseño de pruebas
  - d. Aprobar diseño

El principal entregable de esta fase es el documento de levantamiento funcional para cada proceso.

2. **Diseño técnico de la solución y desarrollo:** En esta fase se detalla el desarrollo del proceso con los diagramas de flujos, lógicas del proceso, módulos y variables que intervienen
  - a. Estimación de esfuerzos
  - b. Diseño de la solución
  - c. Organización del trabajo
  - d. Desarrollo de las automatizaciones seleccionadas
  - e. Desarrollo de los scripts

El principal entregable de esta fase es el Diseño técnico

3. **Pruebas e integración:** En esta fase se define el plan de pruebas e integración (integradas, UAT y recurrentes), el objetivo es guardar evidencia de las pruebas ejecutadas, de los datos utilizados, de los resultados obtenidos, etc. El adjudicatario deberá realizar la propuesta del documento de pruebas que se validará con el equipo de Mutua Montañesa y ejecución conjunta detallando las mejoras, fallos o cambios necesarios. Estas pruebas incluirán además del funcionamiento en general, pruebas específicas de carga y rendimiento, y solución de recovery en caso de fallo parcial o total. Cada uno de los procesos deberá superar un ciclo de pruebas determinados y previos a la puesta en producción:
  - a. Plan de pruebas
  - b. Definir plan de integración
  - c. Formación

Los principales entregables de esta fase son: Plan de pruebas y manual técnico de proceso.

4. **Producción o Paso a producción: En esta fase se define**

- a. Plan de mantenimiento
- b. Manual del proceso. Se entregará un manual específico por proceso que deberá contener toda la información necesaria para su mantenimiento (variables parametrizadas, tipo de variable, etc).

Los principales entregables de esta fase son: o Cuadro de mando por robot o Plan de transferencia de conocimiento. Documentación de traspaso para el mantenimiento del proceso automatizado. Manual del proceso o Bitácora de versiones.

### **5.3. SOPORTE Y SEGUIMIENTO PROCESOS ROBOTIZADOS**

---

Las empresas licitadoras deberán presentar un modelo de gestión o metodología de proyecto, así como el modelo de relación entre adjudicatario y Mutua Montañesa.

Las propuestas deberán indicar la estructura y funcionamiento de los comités específicos para la gestión y desarrollo del proyecto, con el fin de mantener un modelo de relación que avale el buen desarrollo del proyecto, la interlocución entre ambas partes, así como una gestión estratégica y operativa exitosa. En la oferta como mínimo se deberá presentar:

Comité Estratégico/Dirección Proyecto. Este comité tendrá las siguientes funciones:

- Toma de decisiones estratégicas a medio-largo plazo. Actualización criterios calificación procesos a robotizar
- Valoración y conformación de nuevos procesos de desarrollo. Actualización hoja de ruta de procesos a robotizar
- Seguimiento económico global del contrato, evolución de la facturación y del consumo realizado
- Seguimiento global de expectativas y feedback de Mutua Montañesa al adjudicatario con el servicio prestado
- Decisión respecto riesgos escalados desde el comité operativo

Comité Operativo. Este comité tendrá las siguientes funciones:

- Supervisión desarrollo nuevos procesos y las pruebas de aceptación
- Elaboración del documento de evaluación de nuevos procesos a robotizar, dirigido al comité estratégico. En dicho documento se especificará: el nivel de complejidad, así como las características del proceso a robotizar y el ROI obtenido con la robotización
- Seguimiento del proceso a robotizar y los informes de ejecución de los procesos robotizados.
- Gestión de incidencias y riesgos

Traslado de propuestas de mejoras hacia el comité estratégico

Como mínimo las siguientes tareas deberán ser realizadas por el adjudicatario:

1. Redactar las actas de cada reunión
2. Actualizar la documentación del repositorio facilitado por Mutua Montañesa. En dicho repositorio estarán todos los documentos relacionados con el contrato adjudicado
3. Agendar – según periodicidad definida donde al menos, el Comité estratégico deberá ser trimestral y el operativo mensual - y definir los integrantes mínimos que deberán tener cada comité. Existe la posibilidad que puedan convocarse a demanda por parte

de Mutua Montañesa o del adjudicatario reuniones extraordinarias fuera de los plazos establecidos

4. Preparar agenda del día y documentación necesaria para cada comité

#### **5.4. EQUIPO DE TRABAJO**

A continuación, se establece el perfil de las personas que Mutua Montañesa considera necesario para un correcto desarrollo del proyecto, estableciéndose los requisitos mínimos en cuanto a funciones para cada uno de ellos.

PERFIL	CONOCIMIENTOS Y FUNCIONES
Jefe Proyecto	Perfil de gestión o líder de proyecto de la empresa adjudicataria, realizando tareas organizativas de control y seguimiento de la ejecución del servicio. Para ello debe tener expertise y formación en metodologías de gestión de proyecto tipo PMI, Scrum, etc..
Consultor Negocio y/o RPA	Perfil funcional, es el enlace entre negocio y equipo análisis de Mutua Montañesa, encargado de evaluar, levantar y probar los procesos a desarrollar. Como mínimo un perfil consultor senior deberá estar certificado en la herramienta adjudicada
Ingeniero Infraestructura	Perfil técnico encargado de definir la infraestructura de la solución RPA (comunicaciones, seguridad, y los componentes de robotización necesarios, así como su alojamiento en la nube privada que proponga el adjudicatario). Además, velará por el buen funcionamiento y rendimiento de la aplicación RPA, y conectividad con la plataforma de Mutua Montañesa.
Desarrollador o Técnico	Perfil técnico encargado del desarrollo de los procesos y con capacidad de análisis de los procesos y datos derivados de la propia operativa del robot. Debe conocer profundamente la tecnología de robotización del fabricante elegido, así como todos los productos para su manejo y gestión. Deberá estar certificado en la modalidad de Advance Developer.

Para cada uno de los perfiles presentados en la oferta que como mínimo tienen que cubrir los descritos en este punto, las empresas licitadoras deberán presentar:

- Años de experiencia
- Detalle de los proyectos que acrediten su conocimiento
- Desglose de las horas que cada perfil deberá dedicar.

Dentro de las capacidades generales o conocimientos necesarios para que la empresa licitadora pueda desarrollar este servicio, se incluye:

- Profundo conocimiento de los requisitos de diseño y automatización de procesos utilizando la herramienta de RPA.
- Tener conocimientos y experiencia previa en el diseño e reingeniería de procesos de negocio, o mejora y automatización de los mismos.
- Conocimiento en el sector de las mutuas colaboradoras con la seguridad social.

## **6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

---

Se incluirá en la oferta el modelo de servicio o atención técnica al usuario. La asistencia técnica al usuario se podrá realizar vía telefónica o vía email para la resolución de dudas o problemas con relación al funcionamiento del servicio.

Esta asistencia técnica dará soporte al equipo técnico de Mutua Montañesa y a las personas clave o key users de los procesos robotizados.

### **6.1. DISPONIBILIDAD**

---

A fin de garantizar la alta disponibilidad con operación continua, el servicio debe ofrecer una disponibilidad 24x7. El servicio deberá estar disponible como mínimo un 99,5% al mes.

Se entenderá que el servicio no está disponible, cuando por motivos directamente imputables al adjudicatario, el servicio no permite llevar a cabo alguno de los procesos configurados, ya sea de forma continuada o de forma interrumpida durante un mismo mes.

Las intervenciones de mantenimiento deberán planificarse con antelación y Mutua Montañesa elegirá la franja horaria más adecuada en función de las necesidades del servicio. El adjudicatario nunca actuará sobre la instalación en producción de forma directa. Además, la puesta en producción de cualquier actualización o modificación de la herramienta no deberá afectar al funcionamiento diario del software así como a su disponibilidad.

### **6.2. GESTIÓN DE INDICENCIAS**

---

El adjudicatario deberá presentar un modelo de gestión de incidencias sobre los procesos robotizados, así como los niveles de servicio propuestos para éstas según los criterios de clasificación en función de la prioridad (crítica, alta, media y baja). En esta propuesta el adjudicatario debe poner a disposición de Mutua Montañesa una herramienta de ticketing para la gestión de incidencias del servicio de mantenimiento, y garantizar los niveles de servicio presentados por la empresa adjudicataria.

A cada petición de soporte o incidencia, se le asignará una de las prioridades abajo descritas. El Adjudicatario utilizará la prioridad especificada por Mutua Montañesa, a menos que esté en clara discordancia con la naturaleza del problema, en cuyo caso la prioridad revisada se acordará entre las partes. El procedimiento de escalado se aplicará si las partes no son capaces de acordar la prioridad adecuada.

**Prioridad crítica:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de la plataforma de robotización o alguno de los hilos de ejecución, que impida el funcionamiento de los procesos robotizados, sin que haya una alternativa a esta parada de funcionamiento, y como resultado no puede continuar con el curso ordinario del mismo.

**Prioridad alta:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de uno de los procesos de robotizados, impidiendo la ejecución total de alguno de ellos.

**Prioridad media:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de uno de los procesos de robotizados, pero con la posibilidad de ejecutar parcialmente la funcionalidad de alguno de ellos.

**Prioridad baja:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte sobre el uso y la configuración de cualquiera de los procesos robotizables, así como de su definición, que en ningún caso impide la ejecución de los procesos robotizados.

Las incidencias se clasificarán según el nivel de prioridad/criticidad antes indicando, y se exigirá un servicio mínimo en cuanto a la resolución de incidencias y tiempo de respuesta, en base a la siguiente definición:

Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente

Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido desde el instante que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento propuesto, hasta el momento en que la incidencia o el servicio se ha restablecido o solucionado.

Teniendo en cuenta esta definición, estos son los tiempos mínimos exigidos para la respuesta o resolución de incidencias, teniendo en cuenta la prioridad definida:

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	0,5 horas	4 horas
Alta	1 hora	8 horas
Media	2 horas	24 horas
Baja	5 horas	48 horas

El horario laborable se establece de lunes a viernes, de 08:00h a 20:00h. excepto festivos de ámbito nacional y las tardes del 24 y 31 de diciembre. Las incidencias de prioridad crítica se solventarán en horario 24x7, al ser situaciones críticas y que afectan a la disponibilidad del servicio.

### **6.3. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO**

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los acuerdos de nivel de servicio para la disponibilidad del sistema, los tiempos de respuesta y los tiempos de resolución de incidencias que puedan surgir durante la fase de mantenimiento y soporte de los procesos robotizados. Dado que existirá un registro en el momento del alta de la incidencia, así como de la respuesta y resolución, se establecerán unos indicadores objetivo (resolución en plazo) para el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución mínimos por cada prioridad.

A continuación, definimos el indicador Nivel de cumplimiento:

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

Se entiende que una incidencia cumple en plazo cuando el tiempo de respuesta y tiempo de resolución es igual o está por debajo del tiempo máximo establecido, en el cuadro anterior.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de alcanzar estos niveles de cumplimiento establecido en el pliego de prescripciones técnicas, con independencia de los recursos técnicos y/o personales que tenga incorporar en el servicio.

Disponibilidad:

El adjudicatario debe ofrecer un nivel de continuidad en el servicio, dentro de un alcance determinado, y acorde con la naturaleza del mismo. Se determina que el servicio debe tener una disponibilidad mínima del 99,5%. El cálculo de la disponibilidad se realizará en base a la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = 100 \times (T - T_c) / T$$

Siendo T, el tiempo total mensual y T<sub>c</sub>, el tiempo de pérdida de disponibilidad, entendido como tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia por parte del cliente hasta la restitución de la conectividad del servicio afectado.

Tiempo de respuesta:

En base a la definición de "Tiempo de respuesta" facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo por la prioridad de la incidencia. El nivel de cumplimiento mínimo admitido según la prioridad será el siguiente

Prioridad	Nivel de Cumplimiento
Crítica	95%
Alta	95%
Media	85%
Baja	80%

Tiempo de resolución:

En base a la definición de "Tiempo de resolución" facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo por la prioridad de la incidencia. El nivel de cumplimiento mínimo admitido según la prioridad será el siguiente

Prioridad	Nivel de Cumplimiento
Crítica	90%
Alta	90%
Media	85%
Baja	80%

Con la finalidad de garantizar los acuerdos de servicio detallados por parte del adjudicatario, y según se define y establece en el presente pliego de prescripciones técnicas, Mutua Montañesa se reserva el derecho de aplicar unas penalizaciones por el incumplimiento de estos ANS. En la cláusula de penalizaciones del pliego de condiciones particulares se establecen las deducciones por incidencias o faltas cometidas que sean imputables al adjudicatario, y que se clasificarán como faltas leves y faltas graves.

#### **6.4. INFORMES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

---

La empresa adjudicataria deberá presentar y facilitar durante la ejecución del contrato los siguientes informes de control del proyecto y de seguimiento de servicio:

- Situación global proyecto
- Análisis de desviaciones del proyecto (tiempo y coste).
- Informe de gestión de incidencias e informe de cumplimiento de los ANS.

En relación al informe de gestión de incidencias y seguimiento de los ANS, se deberá como mínimo presentar trimestralmente con la siguiente información:

- Incidentes de Seguridad: ante un incidente de seguridad en la implantación o durante la prestación del servicio, el adjudicatario deberá notificarlo de inmediato al personal responsable del proyecto designado por Mutua Montañesa, y hacer un registro del mismo.
- Disponibilidad: deberá incluir una relación de las indisponibilidades acontecidas durante el mes anterior, incluyendo:
  - Fecha y hora de inicio de indisponibilidad de la infraestructura
  - Fecha y hora de finalización de indisponibilidad de la infraestructura
  - Motivo detallado de la indisponibilidad
  - Solución adoptada
  - Indisponibilidad SI/NO
  - Adicionalmente, el informe deberá también relacionar las paradas planificadas, incluyendo:
    - Fecha y hora de notificación de la parada
    - Previsión de fecha y hora de inicio de la parada
    - Previsión de fecha y hora de finalización de la parada
    - Fecha y hora de inicio reales de la parada
    - Fecha y hora de finalización reales de la parada
    - Motivo detallado de la parada
- Incidencias: informe que refleje el % de resolución de incidencias dentro de los plazos de tiempo establecidos correspondiente al mes anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de las incidencias acontecidas el mes anterior, incluyendo:
  - Fecha y hora de comunicación de la incidencia
  - Aceptación de la incidencia por tener que ver con los servicios ofertados
  - Explicación detallada de la incidencia
  - Prioridad aplicada
  - Fecha y hora estimada de resolución de la incidencia
  - Fecha y hora real de resolución de la incidencia
  - Solución adoptada

#### **6.5. PENALIZACIONES**

---

Para el caso de que el licitador incumpla la ejecución parcial de los servicios que constituyen el objeto de este contrato, se determinan específicamente las penalizaciones siguientes, en función de las circunstancias que asimismo se definen:

- **Incumplimientos en la resolución de incidencias**

Se define incidencia como el mal funcionamiento de los procesos robotizados y se determinará su prioridad teniendo en cuenta el punto 6.2.4 Acuerdos de nivel de servicio del presente documento. La prioridad establecerá el plazo de resolución máximo por cada una de las incidencias, y el tipo de incumplimiento de incidencias se segmentará en:

- Incumplimiento muy grave: %resolución en plazo < 75%, para incidencias de prioridad crítica y alta. Se aplicará una penalización correspondiente al 10% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares.
  - Incumplimiento grave:  $75\% \leq$  %resolución en plazo < 85% para incidencias de prioridad crítica y alta, y %resolución en plazo < 75%, para las incidencias de prioridad alta y media. Se aplicará una penalización correspondiente al 5% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento, -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares.
  - Incumplimiento leve:  $75\% \leq$  %resolución en plazo < 85% para incidencias de prioridad alta y media. Se aplicará una penalización correspondiente al 3% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo 1 del Pliego de Cláusulas Particulares.
- **Incumplimientos en la disponibilidad de la infraestructura**

Se define disponibilidad de la infraestructura como la capacidad que tiene la misma para permitir a un proceso robotizable ejecutarse según la planificación y definición del proceso, cuando éste lo requiere y con el rendimiento y funcionalidad de la plataforma esperado. No se considerarán indisponibilidades de la infraestructura todas aquellas paradas planificadas y previamente notificadas y acordadas por el Órgano de Contratación.

Se cifra como % de disponibilidad objetivo mensual de la infraestructura el 99,5% de disponibilidad, en horario 24x7 o en caso de mejora de dicha cifra, la que el proveedor haya expresado en su oferta. Por debajo de este porcentaje se establecen los siguientes incumplimientos:

- Incumplimiento leve:  $99\% \leq$  Disponibilidad < %Disponibilidad Objetivo
- Incumplimiento medio:  $98\% \leq$  Disponibilidad < 99%
- Incumplimiento grave:  $97\% \leq$  Disponibilidad < 98%
- Incumplimiento muy grave: Disponibilidad < 97%

El importe máximo anual de las sanciones no podrá exceder del 10% del Importe Total Anual del Coste de Mantenimiento e hilo de ejecución que consta en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares de la oferta, valor a partir del cual se iniciará el correspondiente expediente de resolución de contrato.

El incumplimiento durante 3 periodos de facturación consecutivos, o durante 3 periodos de facturación en un periodo de 12 meses, legitimará a la Entidad contratante a proceder a la resolución del contrato sin indemnización alguna para el adjudicatario, debiendo proceder a la ejecución de las tareas especificadas en el apartado Finalización del Servicio.

## **6.6. CESE DEL SERVICIO**

---

El responsable del servicio de la empresa adjudicataria tres meses antes del cese del servicio comenzará a preparar y consensuar la transición del servicio, así como a planificar junto el equipo técnico de Mutua Montañesa las actividades a realizar para asegurar la transición del servicio.

En este caso, la empresa adjudicataria deberá preparar todos los entregables, es decir, configuraciones, parametrizaciones del producto y desarrollos de los servicios implantados en el software UiPath para que puedan ser migrados a otra plataforma de las mismas características, sin pérdidas en la migración.

Tanto los desarrollos de los procesos robotizados, así como las configuraciones del orquestador para la ejecución de los procesos robotizados, deberán poder ser portados a otra infraestructura, sin coste adicional para el siguiente proveedor ni para Mutua Montañesa.

## 7. REQUISITOS DE SEGURIDAD INFRAESTRUCTURA

---

La plataforma deberá:

- Estar desplegada en un **entorno cloud** que cuente con **certificación ENS de nivel medio** o superior, emitida por un organismo acreditado por el CCN (Centro Criptológico Nacional).
- Operar desde **centros de datos ubicados dentro del Espacio Económico Europeo (preferiblemente en territorio nacional)**, garantizando la soberanía del dato.
- Disponer de **alta disponibilidad y redundancia**, con acuerdos de nivel de servicio (SLA) mínimos de:
  - **Disponibilidad del servicio  $\geq 99,5$  % mensual.**
  - **Tiempo máximo de recuperación (RTO)  $\leq 4$  horas.**
  - **Pérdida máxima de datos admisible (RPO)  $\leq 1$  hora.**
- Garantizar la **escalabilidad dinámica** para aumentar el número de robots, usuarios o procesos sin interrupción del servicio.
- Permitir **integración segura** con sistemas corporativos (APIs, VPN, túneles cifrados, SSO, etc.).

La infraestructura y el servicio deberán cumplir con los **principios básicos y medidas de seguridad del ENS**, incluyendo las siguientes garantías específicas:

- **Organización y certificación**
  - El proveedor deberá disponer de **certificación vigente del ENS nivel medio** para el servicio ofertado.
  - Deberá presentar **declaración de conformidad o certificación oficial** del CCN.
  - Se valorará positivamente la **disposición adicional de certificaciones ISO 27001, ISO 22301 y/o ISO 27017/27018.**
- **Protección de la información**
  - Cifrado de **todos los datos en tránsito (TLS 1.2 o superior)** y en **reposo (AES-256 o equivalente)**.
  - Aislamiento lógico entre clientes y entornos mediante **tenencia segregada** o contenedores independientes.
  - Gestión segura de credenciales y secretos, con integración posible con **almacenes corporativos (ej. Azure Key Vault, HashiCorp Vault, etc.)**.
- **Control de acceso y autenticación**
  - Autenticación robusta, compatible con **MFA (Multi-Factor Authentication)** y **Single Sign-On (SSO)** mediante **SAML 2.0, OpenID Connect o Azure AD**.
  - Definición de **roles y permisos granulares** (administrador, desarrollador, operador, auditor, etc.).
  - Registro y auditoría completa de accesos, cambios y ejecuciones de robots.

- **Registro, monitorización y trazabilidad**
  - El sistema deberá registrar **todas las acciones relevantes**: ejecuciones, errores, accesos, cambios y transferencias de datos.
  - Los logs deberán conservarse durante **al menos 12 meses** y estar protegidos contra manipulación.
  - Integración posible con el **sistema de monitorización de seguridad (SIEM) corporativo** o mediante API estándar.
- **Resiliencia y continuidad**
  - Copias de seguridad automáticas y **planes de recuperación ante desastres (DRP/BCP)** probados periódicamente.
  - Capacidad de **replicación geográfica** y restauración rápida de la operativa de robots.
  - Notificación inmediata ante incidentes de seguridad o indisponibilidad.
- **Cumplimiento normativo**
  - Cumplimiento del **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)** y la **Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD)**.