PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE UN SOFTWARE PARA LA GESTIÓN CENTRALIZADA DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS PARA MUTUA MONTAÑESA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 7.

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO. 2
2. REQUISITOS TÉCNICOS. 2
3. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES. 3
4. ROLES. 4
5. REQUERIMIENTOS DE IMPLANTACIÓN. 5
6. EQUIPO DE TRABAJO. 6
7. METODOLOGÍA. 8
8. PLAZO. 9
9. ENTREGABLES. 9
10. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS (MEMORIA TÉCNICA). 10
11. PLAN DE FORMACIÓN 10
12. GESTIÓN DEL CAMBIO 11
13. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE 11
14. INCIDENCIAS 12
15. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO 12

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto constituye el suministro, instalación y puesta en marcha de un gestor centralizado de las notificaciones electrónicas generadas desde diferentes administraciones públicas en formato electrónico, cuyo destinatario sea Mutua Montañesa, así como el soporte del mismo.

El objeto se compone de diversos servicios, que se detallan a continuación:

- Suministro e implantación de una solución de gestión centralizada de notificaciones electrónicas. El adjudicatario deberá suministrar una herramienta competitiva, que, con las nuevas versiones que nos proporcione, asegure la recepción de las notificaciones electrónicas emitidas desde diferentes administraciones públicas, cuyo destinatario sea Mutua Montañesa. La solución deberá ajustarse al cumplimiento del Reglamento General de protección de Datos (RGPD) y poder evolucionar en sintonía a los posibles cambios de reglamento, y a las posibles modificaciones que, en un momento dado, precise Mutua Montañesa.

- Mantenimiento evolutivo (bolsa de horas).

- Servicio de soporte y mantenimiento de la solución.

Se consideran incluidos en el objeto del contrato que se suscriban todos los servicios y suministros objeto de la presente licitación, incluyendo los costes medios auxiliares, gastos directos e indirectos necesarios para la realización de los trabajos, así como la mano de obra, los desplazamientos, las dietas y alojamientos.

En el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se especifican los trabajos a realizar, así como la descripción de los productos, perfiles profesionales, conocimientos específicos, etc. Que se estiman necesarios para su ejecución.

El incumplimiento de las prescripciones establecidas, tanto en lo relativo a los requerimientos generales como en los trabajos a realizar o en los perfiles profesionales, podrá suponer la exclusión de la oferta del proceso de valoración.

2. REQUISITOS TÉCNICOS.

Los requisitos descritos a continuación deben entenderse como mínimos pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de adjudicación.

2.1. Arquitectura

La plataforma e implantación de la misma deben cumplir los siguientes principios de arquitectura informática.

- **Seguridad**: capacidad de funcionar según los principios de autenticación (verificar identidad), autorización (proporcionar permisos a funciones y ámbito de los datos) e integridad (datos no alterados). La solución propuesta deberá cumplir el protocolo ENS (Esquema Nacional de Seguridad).

- **Modularidad:** el sistema estará compuesto por elementos separados que pueden conectarse entre sí con el fin de poder reemplazar o agregar cualquier componente sin afectar al resto del sistema.

- **Eficiencia:** uso racional de los recursos hardware para ejecutar el software ofertado.
- **Escalabilidad**: el sistema debe estar preparado para crecer sin perder calidad en los servicios ofrecidos, de manera que pueda adaptarse a nuevas necesidades en cuanto a volumen de expedientes gestionados o nuevos usuarios que necesitasen utilizar la herramienta. Trazabilidad y auditoría: la solución propuesta dispondrá de un sistema de

trazabilidad y auditoría que registre todas las actuaciones, además incorporará un sistema de explotación de datos de dicha auditoría.

- **Agilidad:** con el fin de una rápida puesta en marcha, la solución propuesta debe proporcionar de base una parametrización de entidades, circuitos workflow, procedimientos de la actual normativa en vigor, etc., de forma que facilite una automatización ágil de proceso actual de digitalización de facturas.

- **Flexibilidad:** capacidad de adaptación a las necesidades actuales de Mutua Montañesa, así como a los futuros cambios, tanto internos, como externos (cambios de normativas).

3. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

Es requisito obligatorio que la solución conste, al menos de los siguientes puntos:

- Gestión de múltiples plataformas de notificaciones de administraciones públicas desde un único punto de acceso.
- Definición de múltiples usuarios con perfiles de acceso configurables.
- Fácil sincronización de las distintas plataformas definidas.
- La aplicación deberá acceder al almacén centralizado de certificados (IVSIGN) que se está utilizando en la actualidad en Mutua Montañesa. No se admitirán soluciones basadas en el almacenamiento externo de los certificados digitales de las personas que han de acceder a las notificaciones oficiales. Tampoco serán válidas aquellas soluciones que necesiten de un almacén centralizado de certificados diferente del actualmente en uso en Mutua Montañesa.
- Utilización de los certificados de autenticación necesarios para cada buzón de notificaciones oficiales según la configuración del buzón.
- Búsqueda automática de notificaciones por plataforma.
- Gestión de notificaciones electrónicas, por estado (lectura) y usuario destinatario.
- Gestión de notificaciones descargadas por el usuario según el estado de resolución, facilitando la gestión del ciclo de vida de cada una de ellas, desde su recepción hasta su resolución ante el organismo emisor.
- Gestión de la documentación relacionada con las notificaciones.
- Gestión de acciones realizadas para cada notificación.
- Deberá permitir la posibilidad de definir nuevos buzones de organismos no incluidos en el catálogo del producto y que se puedan necesitar en un futuro.
- Posibilidad de solicitar certificados de situación tributaria y presentación de escritos ante la Agencia Tributaria.
- Posibilidad de solicitud de certificados de la Seguridad Social.
- Posibilidad de integración con el Registro Electrónico de la Administración General del Estado o Registro Electrónico Común.
- Almacenamiento de documentación en sistemas corporativos locales (no en nube) para guardar las notificaciones en estos sistemas.
- Posibilidad de enviar notificaciones a usuarios no registrados, que podrán descargarlas mediante recepción de un enlace.
- Capacidad para personalizar la visualización de los grids de datos: ordenaciones “al vuelo”, grids personalizables mediante selección y orden de visualización de las columnas y exportación de datos a Excel.

En general la solución permitirá la exportación de datos a Excel, PDF y otros formatos no propietarios (ejemplo Libre Office).

La solución propuesta permitirá la personalización con la imagen corporativa de Mutua Montañesa. Esta personalización se podrá aplicar a la interfaz de usuario, así como a los informes y formularios que genere la herramienta.

Cuando se introduzca información en el sistema deberá estar disponible para ser reutilizada en todo momento, evitando a los usuarios tener que introducirla de nuevo.

El Gestor de Notificaciones Electrónicas deberá permitir como mínimo la gestión de los siguientes buzones de notificaciones electrónicas:

- Todos los organismos que emiten notificaciones electrónicas a través del sistema 060.
- Todos los organismos que emiten a través del Punto de Acceso General del Estado (PAG)
- Tesorería General de la Seguridad Social.
- Agencia Española de Protección de Datos
- Instituto Nacional de la Seguridad Social

- Vereda- dirección General de Justicia Cantabria

- Lexnet – Ministerio de Justicia.
- DEV - Dirección Electrónica Vial de la Dirección General de Tráfico.
- Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- Notificaciones GVA
- Dehú
- Sede Electrónica Seguridad Social
- Todos los Ayuntamientos
- Diputaciones Provinciales
- SUMA Tributaria
- Gestión Tributaria GENCAT
- Notificaciones Comunidad de Madrid
- Notificaciones Junta de Andalucía
- Plataforma de notificaciones de Castilla La Mancha
- Sede Electrónica de la Xunta de Galicia
- Diputación de Bizkaia, Oficina Virtual de Hacienda y Finanzas.
- Generalitat de Catalunya Gencat-OVT.
- Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Administración de Justicia de Euskadi.
- Tablón edictal único (TEU).
- BOE

Así como permitir la conexión a cualquier otro buzón de notificaciones oficiales a la que Mutua Montañesa necesite acceder.

En la presentación de la propuesta (memoria técnica), se deberá indicar en la propuesta el listado completo de organismos de los cuales se puede recibir notificaciones de forma centralizada.

4. ROLES.

En la fase de análisis, el adjudicatario deberá configurar e implantar los roles necesarios.

A lo largo de la fase de análisis se ajustarán aquellos roles que sean necesarios de forma consensuada entre el adjudicatario y Mutua Montañesa. En caso de que durante la implantación, se produzca alguna modificación del planteamiento inicial de roles, desde el punto de vista económico, esta modificación quedará incluida en el importe de la oferta.

Los roles deben reflejar los niveles de seguridad técnica en la recepción de notificaciones electrónicas atendiendo a:

- Gestión segura centralizada local (no en nube) de certificados para el acceso a buzones. No se considerarán válidas aquellas propuestas que no contemplen el uso de un almacenamiento centralizado de claves local ya existente en el sistema de información de Mutua Montañesa.

- Seguridad técnica para la recepción de notificaciones electrónicas mediante accesos directos a buzones mediante certificados digitales.
- Seguridad en reparto de notificaciones para que cada usuario reciba solo las notificaciones de su competencia.

Se tienen que poder definir perfiles para que cada rol tenga acceso solamente a las notificaciones u organismos que tenga que gestionar.

5. REQUERIMIENTOS DE IMPLANTACIÓN.

La prestación del servicio objeto de la presente licitación está basada en los siguientes ejes de actuación:

- Suministro de un Gestor de Notificaciones Electrónicas Centralizado que permita a Mutua Montañesa la recepción y gestión de las distintas notificaciones electrónicas que se emitan desde los distintos organismos de la Administración Pública como pueden ser la Seguridad Social o la Agencia Tributaria, dando solución a los distintos requerimientos funcionales especificados en el presente Pliego.

- Instalación, configuración, integración y puesta en marcha en Mutua Montañesa del software

- Mantenimiento del software que deberá contemplar los siguientes aspectos:

  - Mantenimiento correctivo y evolutivo del software.
  - Inclusión de nuevos buzones de organismos que el sistema vaya incorporando.
  - Mantenimiento de buzones estándar y a medida. El adjudicatario deberá incluir en su propuesta el mantenimiento correctivo y evolutivo, tanto de los buzones incluidos de manera estándar con el Gestor, como de los desarrollados a medida, para adaptar el Gestor a las nuevas especificaciones de los mismos.

- Elaboración y entrega de la documentación necesaria que permita a Mutua Montañesa la instalación del software de forma autónoma en los puestos de trabajo de los usuarios.

- Traspaso de conocimiento a nivel de usuario, con entrega de la documentación correspondiente del producto. Traspaso de conocimiento a nivel técnico que permita la configuración y administración del Gestor de Notificaciones Electrónicas Centralizado.

Se debe ofertar una única plataforma con las funcionalidades necesarias para proporcionar el servicio de descarga de notificaciones completo sin necesidad de herramientas de terceros.

La duración de la implantación será de 4 meses a partir de la fecha de inicio del contrato.

5.1. Servicios de implantación.

Es parte fundamental del objeto de este contrato los servicios de instalación, configuración, puesta en marcha de la plataforma y soporte post-producción de la herramienta.

Todos los trabajos se realizarán en los horarios requeridos por el personal responsable de Mutua Montañesa siempre priorizando por la premisa de “No interrupción del servicio”.

Se deben incluir en la oferta todos los servicios “llave en mano”, incluidos todos los servicios necesarios en horario “fuera de horas” (en horario de 20h a 8h del día siguiente, fines de semana de viernes 20h hasta lunes 8h, y festivos).

Las tareas se llevarán de forma remota en función de las necesidades. La decisión de qué tareas se ejecutan presencialmente y qué tareas se ejecutan en remoto queda bajo

el criterio y supervisión del personal de Mutua Montañesa. Dicha decisión se tomará a lo largo de la implantación y mantenimiento posterior según las necesidades.

Mutua Montañesa proporcionará los medios necesarios para realizar de forma remota aquellas tareas que no requieran presencia física en sus instalaciones.

En caso de necesidad imprevista, Mutua Montañesa, podrá requerir la presencia física del equipo de trabajo del licitador en sus instalaciones.

5.2. Mantenimiento evolutivo.

Se ofertarán 400 horas para la duración del contrato (24 meses) en concepto de mantenimiento evolutivo y/o para adaptaciones tales como la creación de conectores en caso de necesitar descargar notificaciones de entidades no incluidas en la solución estándar. El precio/hora máximo, sin IVA, para este concepto es de 58€/h, pudiéndose ofertar a la baja.

Antes de llevar a cabo cualquier acción que pudiera estar incluida dentro del mantenimiento evolutivo, se deberá facilitar la estimación de horas necesarias para llevar a cabo la misma, a efectos de que el responsable de Mutua Montañesa pueda aceptar y aprobar la acción a realizar según el coste estimado.

En el ámbito del mantenimiento y adaptaciones, quedan excluidas todas las tareas referentes a la implantación y solución de incidencias relacionadas con dicha implantación.

5.3. Actualización de producto.

El adjudicatario llevará a cabo las actualizaciones del producto que sean necesarias dentro del ciclo de vida del software. El tiempo invertido en realizar dichas actualizaciones estará incluido en el precio del contrato.

5.4. Acceso remoto.

Mutua Montañesa proporcionará los medios necesarios para realizar de forma remota aquellas tareas que no requieran presencia física en sus instalaciones.

Dado que la herramienta estará instalada en modo “on premise”, Mutua Montañesa proporcionará una conexión VPN a determinados equipos y personas autorizadas de la empresa adjudicataria para la conexión a dicho sistema.

A través de esta conexión VPN se llevarán a cabo todas las tareas necesarias sobre el sistema, cumpliendo todas las medidas de seguridad necesarias exigidas por Mutua Montañesa.

6. EQUIPO DE TRABAJO.

6.1. Equipo tecnológico

El equipo de trabajo estará formado por perfiles con amplia experiencia en aplicaciones de gestión de notificaciones electrónicas con las Administraciones Públicas. En todo caso el equipo mínimo necesario ha de estar constituido por al menos:

ROLES	REQUISITOS
1 Director de proyecto	Experiencia mínima de dos años en la implantación de proyectos similares.
1 Técnico informático	Experiencia mínima de dos años en la implantación de proyectos de gestión de notificaciones electrónicas.

Los perfiles presentados en la oferta deben prestar servicios durante la duración completa de la implantación, no pudiendo solicitarse la sustitución de dichos recursos salvo causa justificada y aceptada por Mutua Montañesa pudiendo ser su incumplimiento causa de resolución unilateral del contrato por parte de Mutua Montañesa.

A este respecto cabe señalar que los perfiles profesionales presentados en la oferta, con sus cualificaciones, serán vinculantes para el ofertante durante la duración del contrato en caso de resultar adjudicatario de la oferta.

Al objeto de contrastar los datos facilitados, Mutua Montañesa se reserva la facultad de efectuar entrevistas personales o pruebas de cualificación a los profesionales asignados.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado implicará la sustitución del mismo y, en última instancia, la resolución del contrato.

6.1.1. Descripción de las categorías profesionales

El equipo de trabajo estará formado por personal técnico con la categoría profesional y nivel de experiencia adecuados a las necesidades planteadas, y de acuerdo con las actividades que se deban desarrollar.

La evolución técnica y metodológica de los técnicos será asumida por la empresa adjudicataria, poniendo a disposición de los técnicos todos los medios según las necesidades.

ROLES	PRINCIPALES FUNCIONES
Director de proyecto	▪ Ser el interlocutor con Mutua Montañesa para el servicio propuesto y actuando como punto único de contacto y de coordinación para cualquier aspecto relacionado con la ejecución del servicio y manteniendo constantemente un canal de comunicación bidireccional con Mutua Montañesa. ▪ Garantizará el seguimiento y control del servicio y velará por el cumplimiento de las normas que afecten al equipo de trabajo. ▪ Llevará a cabo el seguimiento junto con el responsable del servicio de Mutua Montañesa, o la persona que se designe al efecto, reportando los informes asociados y revisando periódicamente la planificación del servicio. ▪ Será el responsable directo del equipo de servicio y asegurará la correcta aplicación por parte del mismo de los procedimientos asociados y normativas de trabajo que sean establecidas con Mutua Montañesa.
Técnico informático	▪ Encargado de la definición y de la ejecución del plan de pruebas de calidad en cada una de las fases. También participará en las pruebas de aceptación del sistema. ▪ Interlocutor en las reuniones de toma de requisitos. Es el encargado de la toma de requerimientos. ▪ Trabaja en colaboración y bajo la supervisión de un responsable de Mutua Montañesa ▪ Tiene una importante función de “prescriptor”, propone mejoras en las funcionalidades de su área de responsabilidad. ▪ Realiza el diseño funcional y técnico de los sistemas. ▪ Revisa las tareas que realizan los técnicos, comprobando que las aplicaciones se adaptan a las necesidades. ▪ Realiza la planificación, control y seguimiento a corto, medio y largo plazo. ▪ Revisa y participa en la elaboración de los manuales de usuario. ▪ Gestiona incidencias y diseña estrategias y planificación para su resolución. ▪ Define, planifica y realiza las pruebas de las aplicaciones. ▪ Participa en la elaboración y realización de presentaciones divulgativas del sistema. ▪ Participa directamente junto con Mutua Montañesa en la puesta en marcha de las aplicaciones. ▪ Instalación y configuración de productos del entorno.

	▪ A requerimiento de Mutua Montañesa, llevará a cabo las instalaciones, configuraciones, mantenimientos necesarios, así como atenderá las incidencias que puedan surgir sobre el sistema durante la duración del contrato.

7. METODOLOGÍA.

En la presentación de la propuesta (memoria técnica) se deberá incluir el enfoque global del servicio y la descripción metodológica propuesta. Deberá estar documentado en todas sus fases. Se contemplará al menos las siguientes fases:

1. FASE DE INDENTIFICACIÓN	
Actividades	▪ Planificación ▪ Análisis inicial de requerimientos ▪ Alcance ▪ Identificación de riesgos
Resultados	▪ Organización, alcance y planificación, incluyendo el detalle de las siguientes fases: diagnóstico, desarrollo, pruebas, formación, implantación y mantenimiento.
2. FASE DE ANÁLISIS	
Actividades	▪ Revisión funcional ▪ Revisión técnica ▪ Inventario de configuración, parametrización y desarrollos (si fuera el caso). ▪ Personalización de la herramienta para adaptarla a la estructura y necesidades operativas de la Mutua. ▪ Integraciones con los sistemas corporativos de Mutua Montañesa.
Resultados	▪ Confirmación de requerimientos ▪ Identificación y valoración de funcionalidades ▪ Localización de los desarrollos, configuración y parametrización. ▪ Validación por propietarios de proceso y analistas de Mutua Montañesa.
3. FASE DE PRUEBAS	
Actividades	▪ Diseño del Plan concreto de pruebas incluyendo cargas de datos e integración de sistemas. ▪ Control de calidad (consultor proveedor, analista Mutua Montañesa y propietarios de proceso).
Resultados	▪ Plan de pruebas detallado identificando casos de uso. ▪ Validación de las pruebas a nivel pre-producción, configuración y parametrización (consultor proveedor, analista Mutua Montañesa y propietarios de proceso. ▪ Pruebas realizadas.
4. FASE DE IMPLANTACIÓN	
Actividades	▪ Planificación detallada de la puesta en producción. ▪ Formación a usuarios. ▪ Soporte a usuarios. ▪ Integración con los sistemas corporativos de Mutua Montañesa. ▪ Carga definitiva de datos. ▪ Validación de cargas.

Resultados	▪ Puesta en producción
5. FASE DE CIERRE	
Actividades	▪ Soporte post-arranque. ▪ Revisión y ajustes finales.
Resultados	▪ Cierre

En la presentación de la propuesta (memoria técnica) se aportará la planificación secuencial de las tareas a realizar mediante relación de actividades y fechas de ejecución, además de un cronograma o diagrama de tipo "Gantt".

Durante el periodo de implantación y de ejecución del contrato y con el fin de llevar un seguimiento y control, se realizarán reuniones periódicas con la empresa adjudicataria.

Las reuniones de seguimiento se llevarán a cabo semanalmente durante la fase de implantación, a no ser que desde Mutua Montañesa se considere conveniente aumentar dicha periodicidad.

Aun así, excepcionalmente y si como consecuencia de la evolución de la fase de implantación, se considerara necesaria por Mutua Montañesa la realización de reuniones adicionales, estas serán de carácter obligatorio para la adjudicataria.

A las reuniones de seguimiento y control deberán asistir, como mínimo, el director del proyecto de la empresa adjudicataria, y el interlocutor que designe Mutua Montañesa.

En la fase de identificación se concretará el calendario de reuniones de trabajo (periodicidad, duración y lugar). Se establecerán conjuntamente entre los responsables por parte de Mutua Montañesa y el director del proyecto del adjudicatario.

8. PLAZO.

La duración inicial del contrato es de dos años, y comprende la fase de implantación a partir de la fecha que se estipule en el contrato, así como la posterior fase de mantenimiento y evolución, para la cual se prevé hasta un máximo de 400 horas para duración inicial, que se consumirán en función de las necesidades de Mutua Montañesa, sin que la Mutua quede obligada a consumir su totalidad.

La empresa que resulte adjudicataria se compromete a tener el servicio totalmente operativo en un plazo no superior a tres meses desde la formalización del contrato.

La fase de implantación comprende las siguientes tareas a realizar:

- Implantación de los servidores necesarios.
- Implantación de la solución software ofertada.
- Configuración de accesos, roles y acceso a los diferentes buzones dependiendo de los diferentes usuarios que accedan.

9. ENTREGABLES.

- **Manual de administración**. Documentación para llevar a cabo la configuración de la plataforma, referente a parámetros, usuarios, roles, perfiles, plantillas de documentos, etc.
- **Manual de usuario**. Documentación relativa al uso del sistema por parte de los usuarios finales.
- **Manual de administración de sistemas**. Documentación facilitada a nivel informativo y formativo, dirigida al departamento de Sistemas de Mutua Montañesa. Se trata de documentación detallada con todos los pasos a llevar a cabo para instalar todos los componentes necesarios para el correcto funcionamiento del sistema, como son aplicaciones, base de datos, esquemas de bases de datos, desarrollos a medida, servidores, clientes, portales, repositorios de información, configuración de red, etc.

10. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS (MEMORIA TÉCNICA).

Las propuestas presentadas deberán seguir la siguiente estructura.

Estarán compuestas de 3 apartados donde se explique cómo darán respuesta a los requisitos tanto de obligado cumplimiento como sujetos a valoración subjetiva.

Dichos apartados son los siguientes:

10.1. Cobertura funcional y tecnológica

Deberá incluir una explicación detallada de las funcionalidades de la herramienta propuesta, tanto de obligado cumplimiento como sujetos a valoración subjetiva y sus funcionalidades, haciendo hincapié especialmente en:

- Listado de organismos oficiales incluidos en la herramienta sin necesidad de realizar mantenimiento evolutivo.
- Uso de certificados digitales
- Método de adición de organismos no incluidos en la versión estándar.
- Gestión de la documentación relacionada con notificaciones.
- Método de gestión de buzones de organismos, por usuarios y roles.
- Método de solicitud de certificados y presentación de escritos ante organismos.
- Modo de licenciamiento

10.2. Metodología y planificación de ejecución

Deberá incluir una explicación detallada de cómo se van a implementar todos los aspectos relacionados con la solución propuesta, tanto de obligado cumplimiento como sujetos a valoración subjetiva y sus funcionalidades, según apartado 7 de este Pliego Técnico, haciendo hincapié especialmente en:

- Fases de implantación y tareas implicada en cada fase
- Diagrama de Gantt de las distintas fases, duración de las actividades involucradas diferenciando aquellas actividades cuya ejecución dependa de Mutua Montañesa
- Calendario de reuniones de seguimiento.

10.3. Equipo de trabajo

Deberá incluir de forma detallada:

- Personas integrantes del equipo y su rol en el mismo.
- Experiencia profesional del equipo propuesto en implantaciones similares
- Formación académica de interés.
- Certificaciones de interés.

11. PLAN DE FORMACIÓN

La oferta incluirá el plan de formación detallado, ya que se considera la formación como elemento clave para asegurar la adecuada transmisión del conocimiento y la correcta implantación del mismo.

La formación correrá a cargo de la empresa adjudicataria y contemplará los siguientes aspectos:

- Será necesario formar tanto a los usuarios (usuarios clave, administradores y usuarios finales) del sistema, como al personal técnico.
- La formación ofrecida debe estar centrada en el rol que desempeñarán los usuarios a los que va dirigida, con el fin de que obtengan la capacitación adecuada para el uso de las herramientas.

- Teniendo en cuenta los perfiles identificados y las necesidades de formación, deberán identificarse los objetivos a alcanzar por el proceso formativo. Si es necesario para la concreción de los objetivos se llevará a cabo un análisis de impacto para conocer qué funciones van a cambiar y lo que supondrá el cambio para cada usuario.
- Diseño de los cursos: donde se describa el tipo de formación, teniendo en cuenta los condicionantes del calendario, número de personas a formar y logística disponible para la impartición.
- Calendario de impartición: una vez formalizado el contrato, se determinarán las fechas para la formación junto con el responsable de Mutua Montañesa. Los cursos se desarrollarán en los plazos establecidos en el plan de formación elaborado al efecto, incluyendo las posteriores revisiones del mismo, garantizando el pleno cumplimiento de la planificación acordad, tanto en fechas como en contenido.
- La formación se desarrollará en los lugares que el responsable designado por Mutua Montañesa determine al efecto.
- Entorno de formación: con el fin de poder impartir la formación, la empresa adjudicataria indicará la estructura y los medios necesarios para conformar el entorno de formación más adecuado en función de los tipos de usuarios.
- Al finalizar la formación se dejará a disposición de los usuarios o futuros usuarios, manuales y/u otros materiales de consulta para dudas, y se definirá una persona de contacto de la empresa adjudicataria para temas no contemplados en los mismos.

12. GESTIÓN DEL CAMBIO

El impacto que supone la implantación de un nuevo sistema como el que es objeto de este pliego, hace necesario que a lo largo de la ejecución de todo el proyecto se gestione el cambio que conlleva.

Por tanto, es obligatorio que en la presentación de la propuesta (memoria técnica) se incluyan propuestas sobre los siguientes aspectos (se valoraran en el apartado II.2 Cobertura funcional y tecnológica):

- Organización y arranque: se trata de identificar, conjuntamente con la dirección del proyecto, los usuarios clave que, por su implicación directa o por sus conocimientos, deban participar de manera activa en el mismo a lo largo de su ciclo de vida. Estos usuarios clave recibirán la formación necesaria en función de los roles que deban asumir.
- Difusión: difusión dentro de la organización, en la forma que se estime más adecuada, especialmente mediante la utilización de la Intranet corporativa y bajo la coordinación y supervisión del responsable por parte de Mutua Montañesa.

13. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

En la presentación de la propuesta (memoria técnica), el adjudicatario deberá elaborar un plan de implantación detallado como se indica en el apartado de metodología (se valorarán en el apartado *Metodología y planificación de ejecución*). La implementación del nuevo sistema debe incluir toda la documentación y concluir con éxito las pruebas definidas en el correspondiente plan de pruebas destinadas a certificar que el sistema cumple todos los requisitos funcionales, técnicos, etc.

Si durante la fase de implantación se pusieran de manifiesto deficiencias, relevantes a juicio del responsable de Mutua Montañesa, que no hubieran sido descubiertas durante las pruebas, no se procederá al despliegue del sistema hasta que dichas deficiencias fueran resueltas por el adjudicatario sin coste adicional para Mutua Montañesa.

Una vez concluida con éxito la implantación del sistema y sea validado por Mutua Montañesa la plena operatividad del mismo se dará por cerrada una primera versión de la herramienta y se iniciará la fase de garantía del sistema. Durante el periodo establecido de garantía el adjudicatario deberá resolver todas las incidencias no detectadas previamente sin coste adicional.

Se valorará en el apartado *Cobertura funcional y tecnológ*ica el servicio de atención al cliente y soporte, por tanto, se detallará en la oferta el alcance y prestaciones del servicio postventa, indicando los datos de contacto del servicio de atención al cliente, horarios, coberturas, duración del servicio de soporte, etcétera, y estableciendo un interlocutor único para las incidencias. Se establecerá además el protocolo de comunicación de las incidencias.

14. INCIDENCIAS

La clasificación de las incidencias se basa en dos parámetros:

Impacto: importancia del incidente dependiendo de cómo afecta a nuestros procesos de negocio. Hay que valorar los componentes afectados:

- Aplicaciones: registro de información, etc.
- Usuarios: número y tipo de usuarios afectados
- Datos: Transaccional de datos almacenados de los documentos, etc.

Urgencia: es el tiempo máximo aceptable de resolución del incidente. Se debe valorar en qué medida afecta el tiempo de interrupción del servicio para establecer el nivel de urgencia en la resolución.

Dados estos dos parámetros, las incidencias se clasifican según la imagen siguiente:

La clasificación de la incidencia en "Alta", "Media" o "Baja" es responsabilidad de Mutua Montañesa, y tomará la decisión tras consultar con los servicios afectados.

Tiempo de respuesta: es el tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento del adjudicatario, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario que solicita la atención.

Tiempo de resolución: es el tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento del adjudicatario hasta el momento en que la incidencia queda resuelta.

En la tabla siguiente se muestran los tiempos de resolución y respuesta en función del tipo de incidencia

Tipo de incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo resolución
Baja	4 hora	3 días laborables
Media	2 hora	2 día laborables
Alta	1 hora	1 día laborable

Los licitadores deberán presentar en su oferta la metodología de atención al cliente para el tratamiento de las incidencias, a partir de su reporte y hasta su finalización.

15. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Incluye el desarrollo de nuevas funcionalidades, la mejora o ampliación de la funcionalidad existente. Esto es, el que se deriva de cambios de los procesos internos, de la evolución tecnológica, o de la utilización intensiva de la plataforma. Las actuaciones a realizar son:

- Análisis funcional y técnico de las necesidades incluyendo la descripción de la solución propuesta y del impacto en los procesos actuales.
- Elaboración de la documentación del cambio que se va a realizar.
- Estimación de carga de trabajo y de plazo de realización del servicio.
- Implementación de las nuevas funcionalidades.
- Realización de las pruebas de las nuevas funcionalidades, antes de su puesta en marcha definitiva.
- Puesta en marcha de las nuevas funcionalidades.

- Subsanación de los errores y fallos provocados en el periodo de post-arranque.
- Elaboración de manuales de usuario.
- Apoyo a la formación de usuarios finales.

Con el fin de poder establecer las horas necesarias para un desarrollo evolutivo determinado, Mutua Montañesa proporcionará las especificaciones concretas, y el adjudicatario realizará un estudio incluyendo la solución propuesta, el impacto en el resto del sistema, estimación de horas y plazo necesarios para dicho trabajo. Este análisis deberá presentarse en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la solicitud por parte de Mutua Montañesa. Presentada la propuesta, Mutua Montañesa podrá aceptarla o no. En caso de que se apruebe, el adjudicatario procederá a su realización.

Firmado digitalmente por
***5681** ROSA MARIA
MARTINEZ (C:****0832*).
Fecha: 10/04/2026.