

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA, APOYO, ATENCIÓN A USUARIOS Y DESARROLLO DEL ERP AXIONAL (DEISTER) Y MÓDULOS COMPLEMENTARIOS PARA MUTUA INTERCOMARCAL, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 039**

### 1. Introducción

MUTUA INTERCOMARCAL, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social n. 39, es una entidad colaboradora en la gestión de la Seguridad Social.

El objeto del presente contrato será el "Servicio de soporte, mantenimiento y evolución del sistema ERP AXIONAL", siendo los objetivos del servicio los siguientes:

- Desarrollar las tareas de apoyo y atención de primer nivel a los usuarios de MUTUA INTERCOMARCAL en el uso de los sistemas corporativos, Axional.
- Apoyar a identificar y recoger las necesidades de mejora desde la vertiente funcional y operativa.
- Mejorar la gestión de las peticiones en los sistemas, asegurando tiempos mínimos de atención y resolución de estas.
- Proporcionar a MUTUA INTERCOMARCAL la información necesaria para la gestión de los servicios de mantenimiento de las diferentes aplicaciones con sus garantías de nivel de servicio, procurando su mejora continua.
- Realizar las tareas de captación de requerimientos, diseño, desarrollo e implantación de mejoras y / o parametrizaciones de los sistemas de gestión de MUTUA INTERCOMARCAL, con especial intensidad en el aplicativo Axional.
- Realizar las tareas de propuestas y mejora de procesos.  
Proporcionar la totalidad del licenciamiento requerido y los servicios asociados a la plataforma en SAS

### 2. Objetivos principales del contrato

#### 2.1. Actividades

Principales actividades del servicio:

- Realizar el apoyo y atención a todos los usuarios internos de MUTUA INTERCOMARCAL.
- Ser el canal para recoger, tratar y escalar las consultas, incidencias y peticiones de los usuarios.
- Realizar el seguimiento de las entradas de un segundo nivel de respuesta por parte de terceros (correctivos, perfectivos, evolutivos, y consultas específicas).
- Análisis e identificación de las mejoras en el uso de los sistemas de información y en los procesos funcionales que permitan a MUTUA INTERCOMARCAL aumentar las prestaciones y el nivel de servicio a los usuarios internos y externos. Las mejoras pueden ser cambios normativos, actualizaciones tecnológicas, nuevas necesidades, mejoras funcionales y parametrización
- Implementar las mejoras a través del desarrollo y / o parametrización de los sistemas de gestión de MUTUA INTERCOMARCAL (Axional y WEB del perfil del contratante), así como de los procesos soportados por estos sistemas.

Actualización continua del conocimiento en los sistemas de información de la entidad para dar un servicio de excelencia a los usuarios, y llevar a cabo todas las sesiones de formaciones necesarias en todas las áreas cubiertas por el sistema Axional actuales y futuras.

Uso como herramientas de reporting de los sistemas de "Help Desk" utilizados para MUTUA INTERCOMARCAL, actuales y futuros, según los procedimientos de trabajo establecidos con la Entidad.

Gestión del servicio de soporte y reporting a la Dirección de Sistemas de Información de MUTUA INTERCOMARCAL.

Realizar las tareas de propuesta y mejora de procesos.

Tareas de mantenimiento preventivo enfocadas a bajar el correctivo y/o soporte

## 2.2 Aplicaciones al alcance

Las aplicaciones a cubrir por parte del servicio son las siguientes:

· Aplicaciones en productivo:

- Sistema de gestión corporativo:
  - § Módulo Económico - Financiero
  - § Módulo de gestión de contratación
  - § Módulo de gestión de Inventario (en proceso de implantación)
  - § Módulo de gestión de integración con SICOSS PROS@
  - § Módulo de gestión de expedientes (licitación, contratación, otros)
  - § Módulo de facturación integrado a FACE (en proceso de implantación)
  - § Interfase con otros sistemas: Registro único de facturas, y WEB contratación del Sector Público.

## 3 Descripción del Servicio

Las actividades para realizar en el ámbito del servicio son las siguientes:

### 3.1 Actividades de atención y soporte a usuarios:

- La actividad principal será la recepción, solución y traspaso de peticiones de los usuarios, entendiéndose por "petición":
  - § Incidencias: comunicación de incidencias que afectan a las aplicaciones que están en el alcance del servicio.
  - § Consultas: consultas sobre el uso de las aplicaciones.
  - § Peticiones: peticiones varias, de formación, de informes, etc...
- Recepción a través de los medios previstos para MUTUA INTERCOMARCAL (teléfono, e-mail, aplicación de gestión de incidencias) de todas las peticiones de usuarios relativas a las aplicaciones.
- Categorización de las incidencias en el sistema de gestión de incidencias según las tipologías definidas por MUTUA INTERCOMARCAL al inicio del servicio (el adjudicatario podrá aportar modificaciones a la misma justificando su beneficio en la calidad del servicio).

- Resolución de peticiones en el uso de las aplicaciones.
- Cierre de las incidencias y comunicación a los usuarios implicados.
- Seguimiento de incidencias relacionadas con AXIONAL y gestión de incidencias con terceros implicados.
- Formación continuada en las aplicaciones a su alcance, incluyendo nuevos módulos y desarrollos o nuevas versiones.
- Soporte presencial en procesos mensuales vinculados con el cierre contable mensual e integración con el SICOSS PROS @ incluyendo gestión de plurianuales.

### 3.2 Apoyo a la mejora de procesos:

- Coordinación de reuniones interdepartamentales para la identificación de mejoras en sistemas y procesos, así como para su aprobación y priorización.
- Soporte y revisión de la calidad de los datos introducidos en el sistema de gestión por parte de los diferentes usuarios del sistema.
- Identificación de mejoras en procesos y en informes de gestión.

### 3.3 Actividades de mantenimiento de las aplicaciones detalladas en el alcance:

- **Mantenimiento Correctivo:** El mantenimiento correctivo deberá corregir todas las incidencias (técnicas y funcionales) que bien por motivos de mal funcionamiento del sistema, de la parametrización / configuración realizada, o de los desarrollos adicionales implantados, estén haciendo que los datos o los procedimientos realizados en el sistema no sean los adecuados.
- **Corrección de Datos:** La modificación de los datos en la aplicación para corregir los datos que hayan sido mal entrados por parte del usuario.
- **Soporte de segundo nivel:** Dentro de este bloque se engloban las siguientes actividades:  
Resolución de dudas específicas sobre el funcionamiento de las aplicaciones. Las formaciones específicas y especializadas a los usuarios, y el apoyo y formación al equipo de primer nivel cuando se considere adecuado.
- **Mantenimiento Perfectivo y Preventivo:** orientado a la disminución del mantenimiento correctivo, mediante la identificación de incidencias repetitivas, e identificar propuestas de mejoras técnicas y de lógica en las aplicaciones.
- **Mantenimiento Evolutivo:** desarrollo de las mejoras funcionales y / o técnicas en las aplicaciones implantadas derivadas principalmente de cambios internos o por ampliaciones de funcionalidad. En los evolutivos se hará una estimación previa en horas y perfiles. Una vez finalizado el evolutivo el proveedor facturará estas horas.
- **Gestión de cambios y paso a producción:** Para cualquiera de las tareas de mantenimiento efectuadas, y cambios en las aplicaciones que se soportan, se deberán hacer las pruebas necesarias en los entornos de desarrollo e integración y preparar la instalación para pasar el cambio en el entorno productivo.

### 3.4 Actividades de gestión del servicio.

- **Resumen periódico mensual del servicio a MUTUA INTERCOMARCAL.**
- **Elaboración de informes** detallados sobre los tiempos de respuesta de las incidencias reportadas, de acuerdo con los niveles de categorización establecidos

al inicio del servicio y de forma tal que se pueda asegurar el control del cumplimiento de los niveles de servicio en los casos previstos.

- **Propuestas de mejoras continuas** a lo largo del período de prestación del servicio, enfocándose principalmente a poder detectar necesidades de formación o mejoras en el sistema a fin de reducir el volumen de incidencias y mejorar la productividad de los usuarios.

### 3.5 Herramienta de gestión de peticiones

El servicio de soporte a usuarios deberá utilizar la herramienta de Help Desk / gestión de peticiones que utiliza actualmente MUTUA INTERCOMARCAL, que dispone de las siguientes funcionalidades:

- Registro de incidencias
- Escalado de incidencias
- Clasificación en múltiples niveles de las incidencias (tipología, ámbito, criticidad, ..)
- Control de los tiempos de tratamiento de las incidencias:
- Apertura incidencias
- Tiempo de respuesta
- Tiempo de solución
- Elaboración de estadísticas básicas mensuales de calidad de servicio
- Basado en WEB
- Workflow de situación de peticiones.
- Control de ANS

### 3.6. Recepción del servicio

Durante la duración estipulada para la recepción del servicio (prevista en 15 días naturales), y a partir del inicio del contrato se hará la transferencia de conocimiento de los aplicativos del sistema de información AXIONAL, mediante sesiones planificadas entre MUTUA INTERCOMARCAL, el prestador del servicio actual y del nuevo adjudicatario.

Durante este período la responsabilidad de la ejecución de los servicios del contrato será del prestador del servicio actual, a quien se le exigirá el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio de su contrato durante este tiempo.

El nuevo adjudicatario deberá asegurar el equipo necesario para realizar la recepción del servicio. Se estima que, para realizar el proceso de recepción, habrá una dedicación del 100% de los perfiles descritos para la prestación de los servicios objeto del contrato.

La recepción del servicio únicamente se hará efectiva cuando el prestador de servicios actual y el nuevo adjudicatario sean proveedores diferentes. Cuando haya continuidad de proveedor, esta fase no será necesario ejecutarla

### 3.7- Devolución del servicio

La devolución del servicio es la fase de ejecución del servicio durante la cual se procede a traspasar la prestación del servicio entre el proveedor del servicio saliente y el nuevo adjudicatario. Se estima la duración de la devolución del servicio en 15 días naturales, una vez finalizado el contrato.

Le corresponde al adjudicatario del presente contrato liderar y asegurar que la devolución del servicio se realiza asegurando la calidad y transparencia del proceso.

La devolución del servicio únicamente se hará efectiva cuando el prestador del servicio saliente y el nuevo adjudicatario sean proveedores diferentes. Cuando haya continuidad de proveedor, esta fase no será necesario ejecutarla.

La devolución del servicio no excluye que el prestador del servicio saliente siga ejecutando los servicios del contrato hasta la finalización del mismo.

## 6. Prestación del Servicio

Condiciones de la prestación del Servicio de Soporte:

### Horario de trabajo:

El horario de prestación de los servicios incluidos en esta propuesta de colaboración será de 8:00 de la mañana a 18:00 horas de lunes a jueves, y de 9:00 de la mañana a 16:30 horas los viernes.

En situaciones puntuales deberá contemplarse, previa planificación, la ampliación del horario y asistencia, para apoyar como parte del servicio a procesos claves de MUTUA INTERCOMARCAL:

- Apoyo a la ejecución de procesos especiales según indicaciones de MUTUA INTERCOMARCAL.

Apoyo al cierre de mes y al cierre del año.

El calendario laboral de MUTUA INTERCOMARCAL no contempla periodos de cierre por vacaciones y, por tanto, el servicio de apoyo deberá estar disponible en todos los ámbitos de actuación durante todo el año incluyendo vacaciones de verano, Semana Santa y Navidad.

Centro de prestación del servicio :

El servicio se prestará en la sede corporativa de MUTUA INTERCOMARCAL, avda. Icaria nº 133-135 CP 08005 de Barcelona, o en aquella otra dirección que se especifique, para aquellas acciones de servicio que requieran presencia física.

**6. Situación Actual de los sistemas de información relacionados**

**PROCESOS DE NEGOCIO:**

El sistema da soporte a los siguientes procesos de negocio:

a) Área Contratación y compras

Los procesos más destacados de esta área son:

- Definición y planificación presupuesto.
- Solicitudes de contratación de proyectos, obras y otros. (Menores, CASA y NSPs)
- Gestión y seguimiento de contratos (incluyendo imputación de facturas y control económico).
- Gestión de los contratos Abiertos procedentes de Pixelware (plataforma de contratación).
- Registro de Solicitudes de Contratación y Contratos (automatismos del ciclo de gestión, procesos de aprobación y firma, correos de comunicación y documentación asociada)

b) Área mantenimiento (gestión de inventario de activos)

Los procesos más destacados de esta área son:

Definición y gestión de todas las sucursales con sus activos.  
Control de amortizaciones.  
Integración de BBDD relacionadas con servicios externos.

d) Área de apoyo:

Los procesos de gestión documental son procesos transversales a toda la organización de MUTUA INTERCOMARCAL y por ello se engloban en la llamada área de apoyo. Funciones de archivo documental.

e) Workflows:

Los procesos de procesos de aprobación y Workflow son transversales a todas las áreas de negocio y comprenden:

- Definición de roles / circuitos.
- Parametrización de circuitos de aprobación.
- Notificación de documentos pendientes de aprobar / aprobados.
- Seguimiento y situación de documentos por estados de aprobación.
- Canales de control.

f) Área de control de gestión:

Es el área de MUTUA INTERCOMARCAL que se encarga de la gestión de los objetos de coste (centros de coste, centros de beneficio y clases de coste principalmente) así como otras funciones, las principales son:

- Presupuesto de ingresos y gastos.
- Control y gestión de los presupuestos de las diferentes direcciones.

g) Área económico - financiera:

Procesos más destacados:

- Gestión de recursos humanos (integración con 3º en SAS).
- Facturas de Compra.
- Integración e-factura de proveedores. (principalmente FACE)
- Contabilidad General.
- Contabilidad de costes.
- Contabilidad Presupuestaria.
- Contabilidad pública
- Cobros / pagos y tesorería.
- Integración TGSS. (SICOSS)
- Impuestos
- Integración SII
- Activos fijos.
- Gestión de la ejecución de epígrafes tanto a nivel presupuestario como a nivel de direcciones.

h) Área Asistencial:

- Gestión de Expedientes de asistencia sanitaria. (Sólo Imputación de costes y facturación asistencial en Lienzo).
- Integración externa de Expedientes (Lienzo)
- Integración Historia Clínica (Lienzo).
- Facturación de venta asistencial (Facturación y RC's)
- E-factura de ventas. (en FACE)
- Proceso de reclamación y seguimiento de deudores.
- Integración TGSS (FACE)

**APLICACIONES:**

**A) Axional**

MUTUA INTERCOMARCAL ha adoptado Axional de como herramienta de gestión corporativa. El sistema está en producción desde enero de 2022.

Los módulos que componen el sistema Axional así como los procesos más significativos de cada uno de ellos son:

a) Finanzas.

- Gestión de cobros y pagos.
- Contabilidad general.
- Contabilidad pública.
- Gestión presupuestaria.
- Integración con SICOSS\_Pro @
- Liquidación IVA
- Liquidación IRPF.
- Gestión de facturas recibidas.
- Plurianuales – contratación.
- Interfase de traspaso contable.
- Actualización Plan Económico - Financiero
- Gestión facturación asistencial

b) Contabilidad analítica.

- Gestión de centros de coste.
- Asignación de imputaciones a objetos de coste.
- Control presupuestario de partidas SIGEF según PIM.
- Informe por dirección.

c) Gestión de Expedientes (de contratación).

- Tramitación de los expedientes de concurso.
- Tramitación de los expedientes negociados.
- Tramitación de los expedientes menores.
- Tramitación de modificaciones y ampliaciones de contrato.
- Preparación de expedientes de adjudicación. Llegada de ofertas y Análisis.
- Firma de contratos.
- Gestión de modificados y complementarios de contratos.
- Tramitación de los expedientes de aprobación de proyectos

d) Mantenimiento Activos

- Inventario
- Inmovilizado por centro
- Amortizaciones
- Control stocks

LICENCIAMIENTO A SUMINISTRAR EN SAS INCLUIDO EN EL CONTRATO

SaaS Axional	Nombre
Usuario Full	15
Usuario Flexible	30
Usuario Soap	15
Módulo Vertical	1

Adicionalmente, el alcance del servicio deberá incluir todas las aplicaciones Axional futuras que MUTUA INTERCOMARCAL pondrá en producción durante la duración del servicio sobre esta plataforma.

**DEDICACIÓN:**

La dedicación de los recursos asociados a perfiles a valorar será de como mínimo:

Jefe de Proyecto (Gestor de proyecto e interlocutor principal) ..... 410 h /anuales  
 Analista programador ( consultor y soporte) ..... 2.550 h/anuales

Esta dedicación podrá ser variable durante la duración del contrato, distribuyéndose de forma irregular en función de las necesidades de la Mutua. **El hecho de disponer de estas horas no compromete a la entidad en cuanto a que se utilicen en su totalidad, y por ello, no obliga a la misma a satisfacer el importe adjudicado total, sino a la parte que corresponda al consumo llevado a cabo.**

**MÉTRICA ACTUAL:**

Actualmente el servicio de soporte de primer nivel anualmente realiza las siguientes tareas:

	Nº servicios
Consultas	485
Incidencias	506
Mejoras	257
Modificaciones programadas	24
Explotación de datos	83

### 7. Facturación

La facturación del servicio será mensual, a mes vencido y de tipo variable. El importe total resultará del número de horas totales incluidas en las incidencias / peticiones dedicadas al servicio y el precio por hora del servicio ofrecido por perfil dedicado a estas tareas y adicionalmente **debe incluir el importe correspondiente al licenciamiento asociado al servicio a parte.**

El número de horas vendrá determinado por el registro de horas acumulado en el mes anterior realizado y reportado mensualmente una vez aprobado por el responsable del servicio de Mutua Intercomarcal.

El precio por hora del servicio será el precio ofrecido por el adjudicatario en el proceso de licitación y firmado en el contrato del servicio.

En el detalle de la factura deberá constar la relación de servicios realizados, así como la aplicación de las reducciones de importe correspondientes por incumplimiento de la ANS.

El primer plazo de facturación será desde el día de inicio de la prestación de cada servicio de aplicación hasta el último día del mes que corresponda. Se deberá presentar una factura mensual con el detalle de los servicios de aplicación que estén afectados.

#### PROPUESTA

La propuesta debe contener la siguiente información: **(36 MESES DE CONTRATO)**

En cuanto a licenciamiento:

Licencia SaaS Axional	Número	Tarifa unidad €/Mes	Total 3 años
Usuario Full	15	.....	..... + IVA
Usuario Flexible	32	.....	..... + IVA
Usuario Soap	15	.....	..... + IVA
Módulo Vertical Mutuas	1	.....	..... + IVA
TOTAL, <b>3 AÑOS</b> DE LICENCIAMIENTO			..... + IVA (a)

**Bolsa de Horas para desarrollo y soporte:**

PERFIL PROFESIONAL	PRECIO/HORA	NUM DE HORAS	TOTAL 3 AÑOS
Jefe de Proyecto	.....	1.230 horas	..... + IVA (b)
Consultor/ programador de soporte y desarrollo	.....	7.650 horas	..... + IVA (c)

**COSTE TOTAL DEL CONTRATO (3 AÑOS)** ..... + IVA (a+b+c)

**ANEXO A - ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS**

El servicio se prestará a un nivel de servicio que se especifica en el siguiente apartado.

***Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)***

MUTUA INTERCOMARCAL clasifica los procesos de negocio en:

- Crítico (sin ser exhaustivo): cierres contables, imputación facturas, enlaces con Lienzo, relaciones institucionales, etc...
- No Crítico: otros procesos.

MUTUA INTERCOMARCAL definirá al inicio del servicio el conjunto de procesos críticos.

Las incidencias pueden ser:

- Bloqueante: El sistema no permite la operativa y no existe otro medio que permita realizarla.
- No Bloqueante: Existe un método alternativo.

En función de esta clasificación de prioridades se establecen los ANS del servicio:

Peticiones de Correctivo Bloqueante de proceso crítico	Prioridad 1
Peticiones de Correctivo Bloqueante de proceso No crítico	Prioridad 2
Peticiones de Correctivo No Bloqueante de proceso crítico	Prioridad 2
Peticiones de Correctivo No Bloqueante de proceso No crítico	Prioridad 2
Otras peticiones	Sin prioridad

**Clasificación**

- a) **Disponibilidad del Servicio:** entre las 9:00 h y las 18:00 h de lunes a jueves y los viernes de 9:00 a 15:00 h durante todos los días laborables del año. La falta de servicio durante este tramo horario estará sujeta a las penalizaciones correspondientes incluidas en el contrato.
- b) **Rotación del equipo:** no podrá ser superior al 10% trimestral (sin incluir el responsable del servicio y el responsable del soporte). Una rotación superior al % establecido estará sujeto a las penalizaciones correspondientes incluidas en el contrato.
- c) **Tablas de indicadores de nivel de servicio:**
  - 1. **Atención de la llamada:** el 100% de las llamadas del SAU son contestadas.
  - 2. **Creación de incidencia:** el 100% de las incidencias son registradas y priorizadas en el Sistema de Gestión de incidencias con una hora de margen desde que el SAU lo notifica.
  - 3. **Resolución de la incidencia (que no requiera ni desarrollo ni ejecución de proceso informático):** el 80% de las consultas sobre las aplicaciones, con Prioridad 1 deberán

ser resueltas en 2 horas. El 20% restante serán resueltas en el plazo pactado con el Responsable de Departamento.

- 4 **Resolución de la incidencia que requiera de desarrollo:** el 90% de las incidencias con Prioridad 1 deberán resolverse en menos de 16 horas o en el plazo ofertado por los licitadores. El 100% de las incidencias con Prioridad 2 deberán resolverse en menos de 40 horas.
- 5 **Desarrollo de evolutivos:** Cumplimiento de las horas previstas y calendario pactados con el responsable del departamento en un 90% de los desarrollos.
- 6 Cada licitador presentará una **propuesta de penalizaciones por incumplimiento de estos cuerdos de nivel de servicio**, que se valorará de forma comparativa como criterios de valoración subjetiva (ver tabla de puntuaciones).

d) **Compromiso de dedicación especial** para garantizar el cumplimiento del ANS (fuera de horario de servicio, fines de semana, festivos).