

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Adecuación y desarrollo de mecanismos de reporte de información del ERP (Planificador de recursos empresariales) y de gestión de contratación pública de Mutua Intercomarc, con el fin de dar respuesta a las necesidades requeridas por los procesos de auditoría y fiscalización anuales y garantía de asentamiento de los mismos para su uso periódico futuro.

1. Introducción

Durante los años 2021 y 2022 MUTUA INTERCOMARCAL implanta un nuevo ERP que da soporte principalmente a los procesos del área económico-financiera y de contratación , con especial interés en los procesos de contratación, facturación de proveedores e Integración con el sistema de costes de trabajadores residentes en aplicaciones verticales de la organización que, de forma genérica denominamos “Lienzo”. En este proyecto también se acometieron procesos de facturación a terceros, siempre controlados por Lienzo que es el motor que inicia estos procesos de facturación.

En enero de 2023 se inició el despliegue en producción de todos los sistemas de aplicaciones y de todos los procesos vinculados, consolidando los resultados de forma satisfactoria.

Como entidad colaboradora con la Seguridad Social, Mutua Intercomarc, está sometida a procesos de auditoría financiera anuales, los cuales requieren de multitud de extracciones de datos, configuraciones específicas para su explotación y análisis, y listados detalle en más de 200 solicitudes. Ello implica desarrollos de informes y la automatización de memorias de justificación para peticiones concretas.

Con el fin de poder dar cumplimiento a los requerimientos de la Intervención de la Seguridad Social, Tribunal de Cuentas e Inspección de Trabajo, la Mutua requiere del desarrollo, configuración y parametrización de los mencionados informes, y que sean las herramientas consolidadas para que puedan ser usadas anualmente durante los mencionados procesos de auditoría, evitando la utilización ingente de horas de personal de Recursos Económicos para su gestión y atención, evitando multitud de errores humanos y la resolución de los problemas generados por los mismos.

2 Objetivos principales del contrato

2.1. Actividades

Principales actividades del servicio:

1. Soporte a la carga de saldos iniciales anuales y al cierre anual.
2. Soporte al personal de Mutua Intercomarc en la obtención de informes y justificaciones de los procesos auditados por la Intervención General de la SS u otros organismos auditores.
3. Desarrollar informes de cuadro entre módulos para acotar diferencias.
4. Desarrollar nuevos informes de justificación de detalle para los procesos macro que se reportan de forma agregada.
5. Soporte al personal técnico de Mutua Intercomarc en la obtención de peticiones complejas habituales con gran cantidad de datos.
6. Realizar trabajos de identificación y corrección de errores identificados por los usuarios de Mutua Intercomarc en el caso de que sea posible.
7. Identificar faltas de datos, así como proponer medidas correctoras para la cumplimentación de los datos.
8. Depuración de datos incorrectos de base que impidan la obtención de informes completos o que impidan la ejecución de los procesos previstos de reporte.

2.2. Resultados

Principales resultados del servicio :

En el área de contratación:

- Listado completo y detallado de contratos vigentes y explotación.
- Justificación del gasto aplicado por Proveedor / Partida / Contrato
- Justificación del gasto sanitario artículo 25 por Proveedor / Partida / Contrato / Contrato CASA
- Justificación de las retenciones Plurianuales enviadas en el cierre de año.

En el área de Finanzas:

- Obtención del Diario Contable 2023 incluyendo ámbito de gestión y Patrimonio Histórico.
- Obtención de las cuentas de resultados por contingencia.
- Justificación del inventario de deudores de prestaciones indebidas.
- Justificación del inventario de deudores por ejercicio de cuota.
- Justificación del inventario de otros deudores (cartera a cobrar).
- Justificación del inventario de acreedores (cartera a pagar).
- Justificación de los importes retenidos por empleado con contabilidad.
- Justificación bancaria (Contabilidad vs Extractos bancarios).

3 Soporte adicional al proceso

Las actividades para realizar en el ámbito de **soporte relacionado con 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).

APLICACIONES y MÓDULOS AFECTADOS:

Axional

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 (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

4- Dedicación estimativa:

La oficina de proyectos de la Mutua estima que la dedicación necesaria para alcanzar los objetivos establecidos dentro del proyecto es necesaria un esfuerzo aproximado de unas 575 horas teniendo en cuenta tres perfiles distintos: director de proyecto, analista y programador.

5- Plazo de ejecución:

Se estima de 3 meses.

6- Protección de Datos Personales

El licitador deberá manifestar su compromiso para preservar la confidencialidad, privacidad y no publicidad del servicio o de la información a la que se tenga acceso gracias a la prestación del servicio.

El adjudicatario está obligado a guardar secreto respecto a los datos o información previa que no siendo públicos o notorios estén relacionados con el objeto del contrato. Cualquier comunicado de prensa o inserción a los medios de comunicación que el proveedor realice referente al servicio que presta a la Mutua Intercomarcal tendrá que ser aprobado previamente por Mutua Intercomarcal.

No se podrá tratar con cualquiera otra persona física, ente, organismo o empresa pública o privada ningún tipo de información de los contenidos, entregables, evolución y progreso de este proyecto o actuaciones que se sean llevados a cabo, sin el consentimiento explícito, formal y por escrito de Mutua Intercomarcal.

El adjudicatario de los servicios se compromete a cumplir los requerimientos de seguridad y continuidad aplicables en el objeto del contrato especificados en:

- La familia de normas ISO /IEC 27000, que ampara una implementación efectiva de la seguridad de la información.
- ISO/IEC/UNE 27001, de gestión de seguridad de la información, adaptada a la estructura administrativa, personal y de entorno tecnológico de Mutua Intercomarcal y aplicada de forma proporcional a los riesgos reales.
- ISO/IEC/UNE 27002, de buenas prácticas y recomendaciones.
- Real Decreto 311/2022 de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Adicionalmente, el adjudicatario se compromete a:

- Cumplir con las directivas tecnológicas y de seguridad y calidad que establezca Mutua Intercomarcal.
- Implementar las medidas, procesos, y requerimientos que Mutua Intercomarcal solicite con esta finalidad y le propondrá los que considere necesarios para mejorar las soluciones.
- Facilitar toda aquella información que Mutua Intercomarcal requiera a fin de que ésta pueda dar cumplimiento a la legislación y normativa referida en este apartado.
- El adjudicatario deberá cumplir con todo lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos y en la LSSICE, así como con todos los requisitos que se le van a exigir de forma contractual como “Encargado del tratamiento” con acceso a los datos propiedad de Mutua Intercomarcal “responsable de los ficheros”.

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.

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: **(3 MESES DE CONTRATO)**

Horas para desarrollo y soporte del servicio:

PERFIL PROFESIONAL	PRECIO/HORA	NUM DE HORAS	TOTAL 3 MESES
Jefe de Proyecto	xxx horas + IVA (b)
Analista/ programador de soporte y desarrollo	yyy horas + IVA (c)
COSTE TOTAL DEL CONTRATO (3 meses)		 + IVA (a+b)

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

- 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.
- 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 sujeta a las penalizaciones correspondientes incluidas en el contrato.
- Tablas de indicadores de nivel de servicio:**
 - Atención de la llamada:** el 100% de las llamadas del SAU son contestadas.
 - 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.
 - 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).