

# **PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO, EVOLUTIVO Y SOPORTE DE LAS PLATAFORMAS Y APLICACIONES DE LOS PORTALES PÚBLICO Y PRIVADO, INTRANET Y DE LAS APLICACIONES DEL ÁMBITO DE GESTIÓN INTERNA DE MUTUA INTERCOMARCAL Y SU INTERGRACIÓN AL PROYECTO FHIR (Health Share) ENTRE MUTUAS**

## **1. OBJETIVO DEL SERVICIO**

El presente pliego tiene por objeto la contratación de servicios para el mantenimiento correctivo, evolutivo y de soporte de las aplicaciones propias, de los portales externos, de la intranet y de las aplicaciones de gestión de Mutua Intercomarcal, centrado principalmente en el desarrollo sobre la plataforma de base de datos InterSystems IRIS, programación InterSystems Cache, la plataforma de integración InterSystems Ensemble, y sistemas periféricos vinculados en MySQL y desarrollos en PHP.

## **2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **2.1 Entorno**

#### **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

El servicio de mantenimiento correctivo, evolutivo y de soporte de las aplicaciones propias de los portales públicos, áreas privadas, intranet y de las aplicaciones de gestión de Mutua Intercomarcal, sobre el entorno tecnológico existente basado en:

- **Sistemas operativos:**
  - Linux Server (varias distribuciones)
  - MS Windows Server
  - MS Windows (estaciones de trabajo)
  - Android /IOS (Tabletas y SmatPhones)

- **Servidores de aplicaciones:**
  - Intersystems IRIS – Intersystems Cache (PLATADORMA PRINCIPAL)
  - Internet Information Server
  - HTTPD (Apache Software Foundation).
- **Servidores de integración:**
  - InterSystems Ensemble (PATAFPORMA PRINCIPAL)
  - Intersystems HealthShare y FHIR
- **Bases de datos:**
  - Intersystems Iris (PLATAFORMA PRINCIPAL)
  - InterSystems Cache
  - MySQL
  - MS SQL Server
- **Tecnologías de desarrollo:**
  - InterSystems Cache (ObjectScript, XML, DOJO) (Principal)
  - InterSystems Ensemble (Muy importante)
  - PHP
  - Python
  - Web services (interfaces rest / json /xml)
  - HTL7

## 2.2 Características funcionales

- El **desarrollo evolutivo debe contemplar** el análisis de requisitos técnicos, funcionalidad, usabilidad/ergonomía, diseño técnico, la planificación, seguimiento y control del desarrollo, las pruebas de carga, la integración con el entorno, el soporte durante la implantación, la formación y el soporte.
- Las aplicaciones integradas en los portales, tanto web, como de cliente, usuario o intranet, interactuarán con aplicaciones del entorno de gestión, mediante protocolo de comunicaciones estándares (basados en tcp/ip), utilizando sockets, publicación y

consumo de servicios web multi-plataforma y conectores especializados con las bases de datos especificadas, **basado fundamentalmente en InterSystems Ensemble**.

- Los portales tendrán que proveer de las funciones de **gestión dinámica de contenidos**, edición y publicación y de mecanismos de integración con las aplicaciones de gestión.
- Los portales existentes y a desarrollar cubren los ámbitos corporativos (públicos y restringidos), para asociados (mutualistas, colaboradores, trabajadores protegidos, proveedores y personal propio) y de acceso a las aplicaciones, todos **basados en los motores de gestión de contenidos desarrollados por Mutua Intercomarcal**.

### 2.3 Entregables

Cada licitador deberá entregar una **memoria técnica que detalle la ejecución de los servicios asociados al proyecto** y debe contemplar:

- Documento de Planificación: **Descripción de la planificación del servicio de mantenimiento correctivo y soporte**, así como del desarrollo evolutivo de las soluciones.

Descripción de todas las tareas y fases asociadas al proyecto.

Se requiere una planificación basada en hitos para cada una de las fases que permitan un seguimiento y control, se requiere además la planificación del análisis, el diseño detallado, el desarrollo y el plan de pruebas. Se valorará especialmente la personalización de la propuesta a la realidad de la Mutua.

- **Documento de Metodología para la prestación del servicio:** Descripción detallada de la metodología utilizada para la gestión de proyectos de soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo de aplicaciones aplicable al servicio a licitar. Se valorará especialmente la adaptación de las metodologías a las necesidades de la entidad (equivalentes a cualquier Mutua Colaboradora con la Seguridad Social).
- Documento de **propuesta de modelo de relación y de circuitos de petición de soporte, incidencias y de gestión del cambio** evolutivo. Se valorará tanto la calidad de la propuesta como su integración a las herramientas existentes en la Mutua Intercomarcal. (Project Office de ToolsApp).

- **Propuesta de Gestión y control de los acuerdos de nivel de servicio** en cada ámbito del servicio. Se valorarán los tiempos de respuesta y solución de peticiones e incidencias, así como las propuestas de penalización por incumplimiento de los mismos.
  
- Propuesta de **gestión de entregables**: Maquetas parciales y documentación asociada para cada hito.
  - Plantillas de documentos utilizados.
  - Prototipos funcionales.
  - Código fuente de la aplicación, fuentes de diseños gráficos i de los contenidos multimedia.
  - Ejecutable de la aplicación cuando proceda.
  - Si se hace uso de base de datos: modelo de datos, estructura de la base de datos y scripts de creación.
  - Especificaciones del equipamiento hardware/software necesario para el funcionamiento de la aplicación debidamente instalado.
  - Plan de pruebas, debidamente cumplimentado, donde se especifiquen las pruebas que se han realizado sobre el sistema y su resultado.
  - Manuales de uso, técnico y de usuario final.

#### 2.4 Propiedad del producto resultante del servicio

- Todos los documentos, y productos resultantes de los trabajos realizados, en el marco del proyecto, serán **propiedad de Mutua Intercomarcal**, que podrá reproducirlos o divulgar total o parcialmente siempre que lo considere oportuno.
  
- Todos los documentos, desarrollos y productos resultantes de los trabajos llevados a cabo dentro del marco del contrato de servicios **podrán ser utilizados por Mutua Intercomarcal para otras iniciativas, proyectos y convenios, siendo ésta la propietaria de los mismos.**

### 3 CONDICIONES DE EJECUCIÓN.

#### 3.1 Condiciones de ejecución básicas

El servicio se llevará a cabo en las dependencias propias de la Mutua o bien de forma remota, peonándose en las dependencias siempre que sea necesario (a criterio de la Mutua).

Toda la documentación y resultados del proyecto tendrán que estar en lengua catalana y/o castellana.

#### **SOLVENCIA TÉCNICA: (Sobre A)**

El licitador (como persona jurídica o física responsable del contrato), deberá **demostrar su competencia en actividades iguales o similares**, aportando referencias de servicios que esté prestando actualmente. (En este sentido se requiere como Solvencia Técnica, documentación acreditativa de la citada competencia en **TODAS** de las tecnologías detalladas en el apartado 2.1 del presente pliego). **Mutua Intercomarcal descartará cualquier propuesta que no acredite la capacidad y el conocimiento requerido respecto a las tecnologías que forman parte del servicio.**

El licitador (como persona jurídica o física responsable del contrato), **deberá acreditar su competencia (de conocimiento del sector) aportando documentación respecto a la realización de como mínimo 3 proyectos importantes, en los últimos 3 años, en alguna de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social**, ya que el conocimiento de los conceptos y la complejidad del sector permite un avance más fluido de las aplicaciones a mantener o evolucionar y una comprensión mucho más rápida de los requisitos de cada proyecto. **Mutua Intercomarcal descartará cualquier propuesta que no acredite el conocimiento sectorial requerido.**

#### 3.2 Marco temporal del proyecto.

Fases y plazos máximos para la entrega de los resultados:

- Fase de transición del Servicio – Quince días naturales, después de la fecha de la firma del contrato.
- Fase de Transformación / adecuación – Quince días naturales después de finalizar la fase de transición del servicio.
- Fase de Operaciones – Operación durante la totalidad de la duración del contrato.
- Fase de entrega del servicio de nuevo proveedor – Quince días naturales una vez finalizado el servicio.

### 3.3 Equipo mínimo para la ejecución del contrato

El adjudicatario tendrá que adscribir a la ejecución del contrato como mínimo los siguientes perfiles:

- 1 jefe de Proyecto
- 2 técnicos especialistas programadores.
- 1 analista.

Se valorará el **grado de dedicación del personal objeto de este contrato**, así como su dedicación exclusiva según sus funciones.

### 3.4 Dedicación

La dedicación **se estima en unas 3.500 horas distribuidas entre los distintos perfiles.**

### 3.5 Infraestructura necesaria para llevar a cabo el proyecto

En el momento de la prestación del servicio el adjudicatario tendrá que aportar las licencias de las herramientas asociadas al servicio y cualquier otro componente o medio técnico necesario para la realización de los trabajos. (evidentemente **NO** en cuanto a las licencias propias de los servicios e infraestructuras a mantener o evolucionar existentes y propiedad de Mutua)

Mutua Intercomarcal pondrá a disposición del adjudicatario aquella información que considere necesaria para el desarrollo del proyecto.

### 3.6 Descripción de la metodología a utilizar.

El adjudicatario **deberá presentar la metodología que utilizará** para el desarrollo y seguimiento de los servicios contemplados en el proyecto.

En la parte referente al seguimiento de la evolución del proyecto, independientemente de la metodología utilizada, **el adjudicatario deberá ajustarse a los requerimientos de Mutua Intercomarcal.**

### 3.6 Requisitos de Seguridad.

#### 3.6.1 Confidencialidad, privacidad y publicidad del servicio o de la información.

- 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 deberá ser aprobado previamente por Mutua Intercomarcal.

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

### 3.6.2 Propiedad intelectual

- **Toda la documentación y resultados de la programación que se generen a lo largo del servicio es propiedad exclusiva de Mutua Intercomarcal.** El licitador no la podrá utilizar para otras finalidades sin el consentimiento expreso de Mutua Intercomarcal.

### 3.6.3 Seguridad y protección de los datos

- El adjudicatario de los servicios se compromete a cumplir los requerimientos de seguridad y continuidad de negocio aplicables al objeto del contrato especificados en:
  - Las normas ISO/IEC/UNE 27000-2 de mejores prácticas de seguridad de la información y ISO/IEC/UNE 27000-1 de gestión de la seguridad de la información, adaptadas en la estructura administrativa, personal y entorno tecnológico de Mutua Intercomarcal y aplicadas de forma proporcional a los riesgos reales.
  - Esquema Nacional de Seguridad (vigente).
- 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 éste pueda dar cumplimiento a la legislación y normativa referida en este apartado.
  - Cumplir con todas las obligaciones respecto a la Ley Orgánica 03/2018 de 5 de Diciembre (LOPD GDD) y del RGPD establecidas en el pliego Administrativo del contrato.

### 3.7 Prestaciones superiores o complementarias a las exigidas

Se valorará principalmente la propuesta de servicio que se ajuste más a la realidad actual con respecto a las herramientas y aplicaciones que Mutua Intercomarcal ha establecido como válidas y las mejoras a aportar como resultado del proyecto.

### 3.8 Facturación de los servicios

- El servicio se facturará mensualmente sobre actividad realizada y reportada hasta un máximo del importe de la adjudicación.
- MUTUA INTERCOMARCAL dispone de una aplicación para la gestión de sus proveedores, donde el adjudicatario deberá depositar las facturas en formato en el que Mutua Intercomarcal preestablece o bien las registrará en FACE.

### 3.9 Seguimiento del Servicio

- El adjudicatario designará un responsable del servicio que, juntamente con los responsables de Muta Intercomarcal, constituirán una comisión de seguimiento y evaluación del servicio prestado, siendo labor de esta comisión la definición de las pautas y calendarios de ejecución de éste.
- El adjudicatario deberá disponer, y poner a disposición de Mutua Intercomarcal, **un sistema de gestión de las incidencias y solicitudes, en el cual se refleje el historial de las mismas y disponga de consultas de indicadores de eficiencia, seguimiento y control**, enlazando el mismo al sistema de reporting de la Mutua (Office Project de ToolsApp) o bien utilizar directamente la herramienta mencionada.
- El adjudicatario debe presentar, como parte de la oferta, su **mejor propuesta sobre los niveles de servicio a satisfacer**, acordes con las necesidades a tal efecto de Mutua Intercomarcal.

Dicha propuesta de niveles de servicio debe contemplar los siguientes ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio), para cada uno de los ámbitos del servicio: correctivo, evolutivo y de soporte, en función de su nivel de criticidad (crítica, urgente y no urgente) y mejorarlos si procede.

ANS CORRECTIVOS		INCIDENCIAS	
HORARIO	No Urgente	Urgente	Crítica
09:00-18:00			
Respuesta:	2 horas	2 horas	1 hora
Solución:	16 horas	8 horas	4 horas

ANS EVOLUTIVOS		SOLICITUDES	
HORARIO	No Urgente	Urgente	Crítica
09:00-18:00			
Respuesta:	24 horas	8 horas	4 horas
Solución:	Planificado	Planificado	Planificado

ANS DE SOPORTE		SOLICITUDES	
HORARIO	No Urgente	Urgente	Crítica
09:00-18:00			
Respuesta:	8 horas	4 horas	2 horas
Solución:	Planificado	Planificado	8 horas

#### 4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

El valor estimado del contrato es de 218.000 € + IVA

#### 5. PLAZO DE DURACION DEL CONTRATO.

El plazo de duración del contrato será de **1 año**, contando a partir del día de la firma del contrato.

**No se contempla la posibilidad de prórroga.**