

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio especializado de soporte, mantenimiento y evolución tecnológica de aplicaciones basadas en InterSystems (Cache/Iris, Digital Standard Mumps, Ensemble y DeepSee), mediante recursos especializados en modalidad outsourcing.

1- OBJETO DEL SERVICIO Y DESCRIPCIÓN.

El objeto de este servicio es el conseguir los siguientes objetivos:

- De manera genérica, establecer las bases para la prestación del servicio por parte del adjudicatario, consistente en el mantenimiento y evolución de aplicaciones basadas en InterSystems (Cache/Iris), Digital Standard Mumps, Ensemble y DeepSee), mediante la asignación de recursos especializados, incluyendo:
 - Un recurso presencial en las instalaciones de Mutua Intercomarcal, bajo la organización y dirección del adjudicatario, para la ejecución de las tareas definidas en el contrato.
 - Una bolsa mínima de 1.800 horas adicionales para servicios bajo demanda durante la vigencia del contrato.

A/ Funciones:

- La empresa adjudicataria deberá garantizar que los recursos asignados al servicio cuentan con experiencia y un perfil en gestión de proyectos y desarrollo sobre tecnologías InterSystems (Caché/Mumps, Ensemble, DeepSee), y que son capaces de coordinar técnicamente sus tareas con los interlocutores designados por Mutua Intercomarcal.
- Deberán integrar sus tomas de requerimientos, planificación, gestión de recursos y planes de pruebas dentro de la planificación general establecida por el departamento de desarrollo y reportar sobre las aplicaciones de gestión de proyectos de Mutua Intercomarcal.
- Deberán interlocutar con los responsables de las áreas objeto de los desarrollos, la beta testers, y reportar toda su actividad y resultados a la dirección de desarrollo.
- Podrán formar parte de equipos bajo la supervisión de cualquier otro gestor de proyecto como analistas, programadores o en funciones de control de calidad de los códigos desarrollados.
- El adjudicatario deberá garantizar que los recursos asignados cuentan con la capacidad para realizar las funciones de análisis técnico y programación sobre tecnologías objeto del contrato, incluyendo el desarrollo de aplicaciones y la organización de datos,

conforme a los requerimientos funcionales definidos por Mutua Intercomarcal, dichas funciones se ejecutaran “on site” y la que dará servicio a la bolsa de horas deberán ser capaces de realizar funciones de Analistas y Programadores: realizarán los servicios de análisis técnico y de programación, incorporando también la información previa adquirida en el análisis funcional fruto de la cual desarrollarán las aplicaciones y organizarán los datos.

B/ Dedicación exclusiva y presencial:

- El adjudicatario deberá garantizar que el recurso asignado para la prestación del servicio especializado se realice de forma presencial, con dedicación completa de su jornada a las tareas objeto del contrato y en las instalaciones de Mutua Intercomarcal, durante el periodo de vigencia del servicio.
- El recurso especialista asignado a la bolsa de horas, no estará sometido a este requisito de exclusividad y podrá desarrollar su actividad desde la ubicación que se considere más productiva sin excluir la posibilidad de demanda por parte de Mutua Intercomarcal de servicio “in situ” durante los periodos en que sea necesaria su presencia, lo cual se coordinará con la empresa adjudicataria.
- La prestación del servicio deberá realizarse en un horario compatible con el calendario laboral de Mutua Intercomarcal, sin perjuicio de que la organización y dirección del recurso corresponda al adjudicatario.

C/ Seguridad:

- El adjudicatario deberá garantizar que los recursos personales asignados cuentan con la debida formación necesaria para garantizar y desarrollar la prestación de servicios especializados con la calidad técnica correspondiente, libre de errores u omisiones que puedan afectar a la seguridad de la aplicación resultante y deben aplicar el concepto de “Security By Default” en el desarrollo de sus código y actividades relacionadas.
- Asimismo, el adjudicatario será responsable de que la prestación del servicio se realice conforme a las herramientas, procedimientos de desarrollo y conocer, y someterse a las directrices establecidas por la ISO 27001:2013 y a las estipuladas por el Esquema Nacional de Seguridad implantados en Mutua Intercomarcal.

E/Funciones de Documentación y Soporte

- El adjudicatario deberá garantizar que las actividades asignadas al servicio deberán ser documentar de forma clara y concisa, incluyendo el análisis funcional, toma de requerimientos y desarrollo, así como en aquellos casos en que se requiera, la redacción y/o elaboración de un manual de usuario.
- El adjudicatario deberá garantizar la prestación de soporte relacionado con las aplicaciones objeto del contrato, coordinando con los interlocutores designados por Mutua Intercomarcal y, cuando proceda, al departamento del Servicio de Atención al Usuario, o bien directamente al usuario final, si ello fuera necesario.
- El adjudicatario será responsable de gestionar y resolver las incidencias relacionadas con sus actividades de desarrollo objeto del contrato, garantizando una respuesta de forma rápida y eficaz, con independencia de la actividad que estén realizando en ese momento.

F/Capacidad, experiencia, solvencia técnica y conocimiento

- Cada licitador deberá acreditar la capacidad de llevar a cabo el servicio, exponiendo de forma resumida el **potencial humano y de recursos para desarrollar el servicio, así como disponer de la certificación ISO 27001 y del Esquema Nacional de Seguridad (nivel medio o alto).**
- Cada licitador deberá **describir como mínimo 3 proyectos de desarrollo llevados a cabo por dicho licitador basados en Intersystems cache/IRIS, de magnitud importante, vinculados al sector sanitario o de actividad de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social** para acreditar su experiencia en el entorno y en este tipo de servicios.
- Cada licitador deberá acreditar **los conocimientos en el entorno de desarrollo de Intersystems cache, mumps, ensamble y DeepSea mediante certificación del fabricante o experiencia acreditada por certificación de proyectos.**
- **Aquellas propuestas que no incorporen estos aspectos imprescindibles de solvencia técnica, experiencia y conocimiento mínimo del entorno de desarrollo, y de proyectos vinculados al sector no serán consideradas adecuadas y se desestimarán.**

2 – CONDICIONES DE EJECUCIÓN.

2.1. Condiciones de ejecución básicas:

- Toda la documentación y resultados del proyecto deberán redactarse en lengua catalana y/o castellana y serán propiedad de Mutua Intercomarcal.

- Todo resultado de la actividad del servicio: toma de requerimientos, código, desarrollo, aplicación, etc ... será propiedad de Mutua Intercomarcal.
- En caso de que el adjudicatario no garantice que los recursos asignados a la prestación del servicio, no cumplan con los requisitos establecidos en el presente pliego técnico, Mutua Intercomarcal podrá requerir formalmente la sustitución del recurso por otro que sí cumpla dichos requisitos. El adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de un (1) mes para proceder a la sustitución, asumiendo la organización y dirección del personal asignado.
- El Adjudicatario deberá desarrollar su actividad de forma diligente, de acuerdo con los requisitos establecidos y alcanzando un nivel de productividad similar al del equipo de desarrollo existente, propio de Mutua Intercomarcal.
- Este servicio se llevará a cabo en las dependencias de Mutua Intercomarcal y/o en modalidad remota, de acuerdo con las características del servicio y bajo la organización y responsabilidad del adjudicatario.
- El adjudicatario deberá garantizar que la prestación del servicio cuente con la flexibilidad necesaria para atender incidencias críticas o procesos excepcionales, tales como procesos de migraciones de aplicativos o de incidencias graves que puedan acomodar su disponibilidad a las necesidades de Mutua fuera de los horarios convencionales. Estas actuaciones tendrán una periodicidad de cinco (5) veces al año, y la organización/compensación del personal asignado será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria.

2.2. Marco temporal del proyecto.

Fases y plazos máximos para la integración de los recursos:

Fase de incorporación	Cinco días naturales después de la firma del contrato.
Fase de formación (conocimiento del entorno)	Diez días naturales, después de la incorporación.

Fase de operación	Resto del contrato, dependiendo de las posibles prórrogas.
Fase de entrega del servicio a nuevo prestador si procede	15 días <u>una vez finalizado</u> el contrato.

2.3. Equipo mínimo para la ejecución del contrato:

El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato como mínimo dos recursos personales adscritos a la ejecución del contrato:

- Jefe de Proyecto.
- Analista Programador Senior.

El servicio incluirá la prestación presencial y con dedicación exclusiva de uno de los recursos, conforme a las condiciones establecidas en el contrato, bajo la organización y responsabilidad del adjudicatario.

2.4. Infraestructura necesaria para llevar a cabo el proyecto:

- Durante la prestación del servicio el adjudicatario deberá aportar las herramientas asociadas al servicio y cualquier otro componente o medio técnico necesario para que las personas asignadas al servicio puedan desarrollar su actividad.
- Mutua Intercomarcal pondrá a disposición del adjudicatario aquella información que considere necesaria para el desarrollo del proyecto, el adjudicatario deberá solicitar aquella información complementaria que considere oportuna previamente.

2.5. Descripción de la metodología a utilizar:

- El adjudicatario deberá presentar la metodología que utilizará para desarrollar y hacer el seguimiento del proyecto.
- En lo referente a desarrollo de los servicios, independientemente de la metodología utilizada, el adjudicatario deberá adecuarse a los procedimientos y protocolos propios de Mutua Intercomarcal.

2.6. Requerimientos de seguridad:

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

- El adjudicatario está obligado a guardar secreto respecto 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 cualquier 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 sean llevadas a cabo, sin el consentimiento explícito, formal y por escrito de Mutua Intercomarcal.

2.6.1 Propiedad intelectual:

Toda la documentación, aplicación o código que se genere 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.

2.6.2 Seguridad y protección de datos:

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

- Las normas ISO/IEC/UNE 27001-2 de mejores prácticas de seguridad de la información y ISO/IEC/UNE 27001-1 de gestión de la seguridad de la información, directrices del Esquema Nacional de Seguridad adaptadas a la estructura administrativa, personal y entorno tecnológico de Mutua Intercomarcal y aplicadas de forma proporcional a los riesgos reales.

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.
- Firmar un contrato de Encargado de Tratamiento donde se especificarán los requisitos respecto al cumplimiento obligatorio del RGPD, la LOPD-GDD y las medidas de seguridad aplicables.
- Comunicar inmediatamente cualquier incidente de seguridad y adoptar las medidas necesarias para corregir su impacto y origen de forma diligente e informada, así como adoptar aquellas medidas que le comunique la Mutua.

2.7. Prestaciones superiores o complementarias en las exigidas:

No aplica.

2.8. Facturación de los servicios:

La facturación del servicio se realizará mediante cuotas mensuales vencidas, calculadas de forma proporcional al importe total del servicio contratado, más el coste correspondiente a las horas efectivamente consumidas de la bolsa de horas durante el período mensual, aplicando el precio unitario estipulado en la oferta del adjudicatario.

NOTA IMPORTANTE: Mutua Intercomarcal no garantiza que se consuman la totalidad de la bolsa de horas y sólo retribuirá al prestador del servicio las que haya consumido.

Las facturas deberán gestionarse a través del portal de FACE.

En Barcelona a fecha de la firma electrónica.

Director de Organización y de T.I. de Mutua Intercomarcal