

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) Ubuntu, Debian, Suse.
 - MS Windows Server 2026, 2019, 2022
 - MS Windows 11 (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 2016
- **Tecnologías de desarrollo:**
 - InterSystems Cache (ObjectScript, XML, DOJO)
 - InterSystems Ensemble
 - PHP
 - Python
 - Web services (interfaces rest / json /xml)
 - HTL7 v.3 (interoperabilidad)

Entorno y detalle de las Aplicaciones a mantener, soportar y evolucionar:

a- PortalMi:

Portal interno para el personal de Mutua Intercomarcal con todas las funcionalidades propias de un portal corporativo:

Apartados de Noticias: Sobre la Mutua, Cursos, Formación, Igualdad, Medio ambiente, prevención de riesgos, Sindicatos y sociedad.

Apartado de gestión de presencia (con redirección a aplicación específica).

Apartado de Solicitudes: (con redirección a aplicación específica).

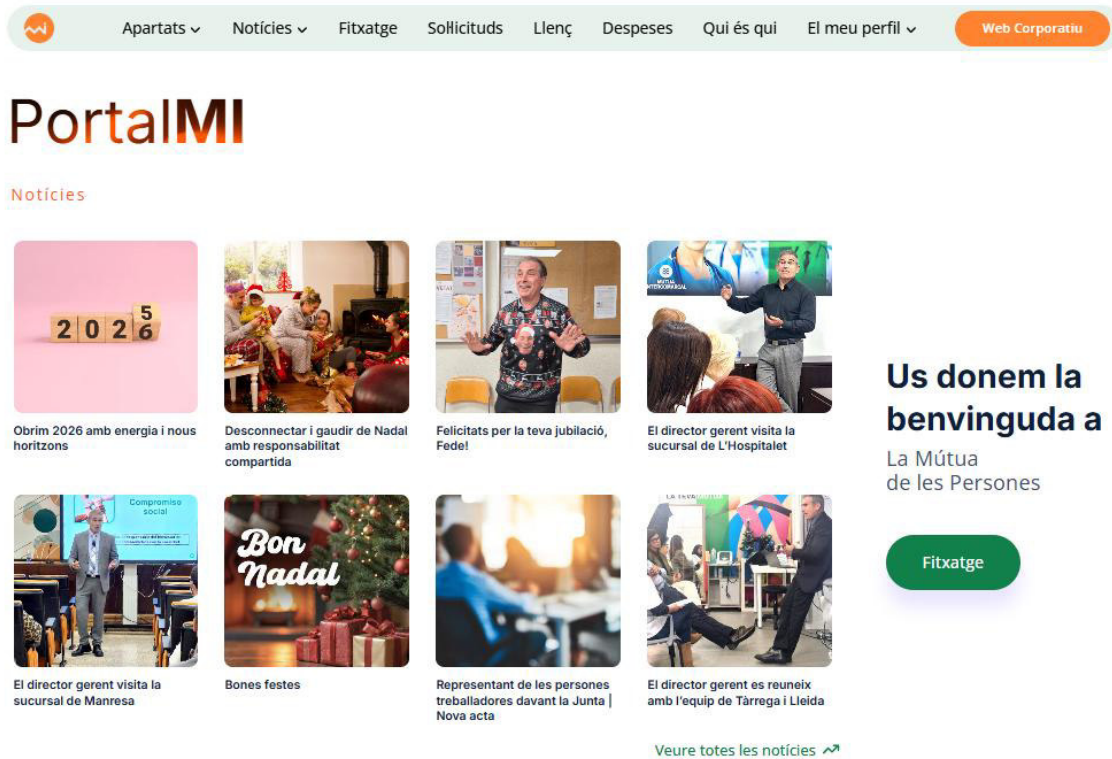
Apartado de acceso a aplicaciones de gestión.

Apartado de gestión de gastos del personal por desplazamiento o de tarjeta de crédito de empresa.

Apartado de “¿Quién es quién?”

Apartado de gestión del perfil propio y preferencias.

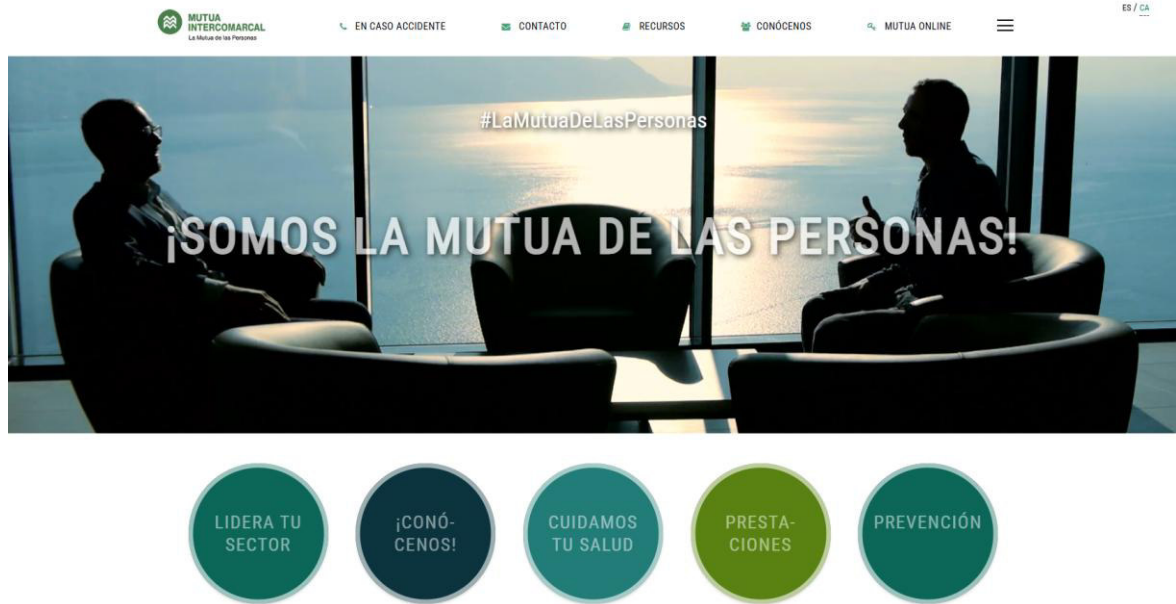
Gestión de accesos a diversas aplicaciones e informaciones (Nóminas, documentación normativa, manuales, sistema de gestión, calendarios, click foto, gestión de personal...)



b- Web Corporativa:

Web corporativa con tres claros entornos, un entorno público meramente informativo, un segundo entorno privado de gestión que utilizan las empresas mutualistas y autónomos, las personas trabajadoras, tanto de las empresas asociadas como del personal de mutua, y los gestores y colaboradores para la tramitación, control y seguimiento de las prestaciones (pago directo, REL, CUME, CATA, PCATA, ...) , comunicaciones de accidentes, con utilidades propias para la gestión de los Delta con funciones de consulta sobre expedientes y citaciones, solicitudes de certificados, gestión de formación para trabajadores de empresas mutualistas de prevención de riesgos, etc ... y por último un portal de gestión de proveedores, donde se interactúa con los proveedores asistenciales (con presentación de pre facturas y gestión automática de la facturación) y demás proveedores no asistenciales.

Ver www.mutua-intercomarcal.com

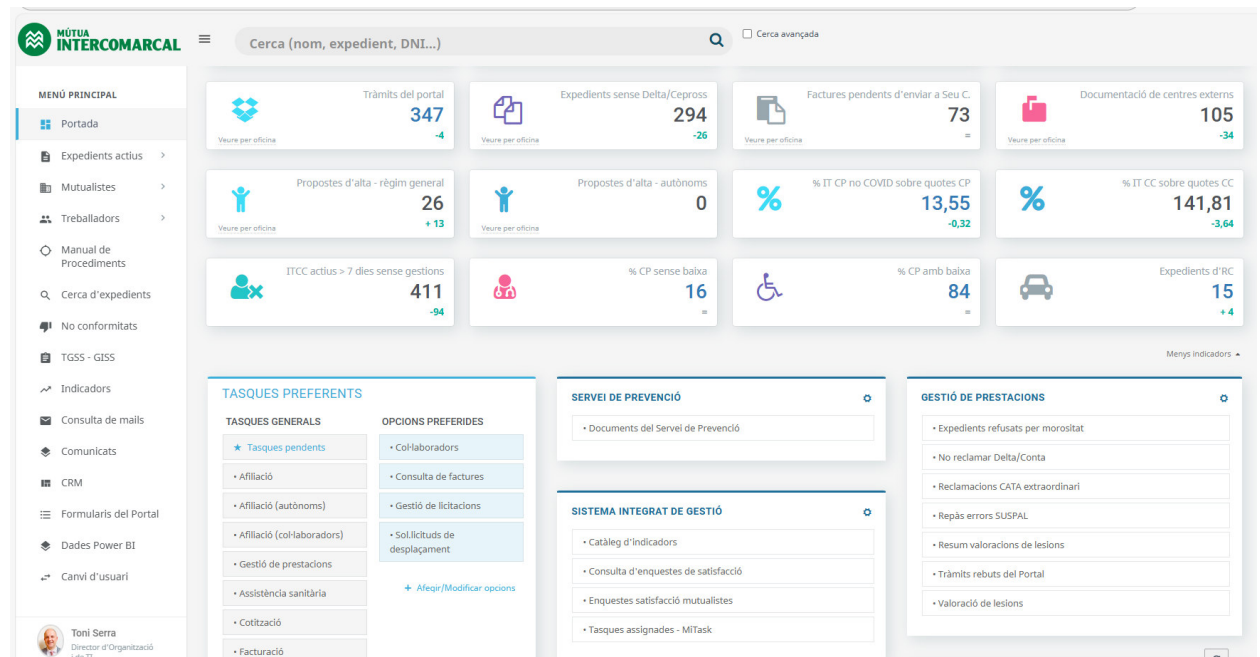


Vista del entorno privado:

Nom mòdul	Iniciat	Estat	Accions
Riesgos en oficinas y despachos	24/11/2024	Finalitzat	Info Accedir

c- Aplicaciones verticales de gestión:

Portal “lienzo” (acceso a aplicaciones según roles y perfiles – gestión de menús-)



- Gestión y seguimiento de afiliación, gestión de grupos de empresas.
- Mantenimiento: Gestión de mantenimiento y calibrajes de equipos sanitarios.
- Compras: Gestión de catálogo y circuito de petición, autorización, compra y recepción.
- Gestión de altas y bajas de personas trabajadoras.
- Gestión del servicio de prevención genérica.
- Gestión de encuestas de satisfacción.
- Gestión y visualización de indicadores básicos por sucursal y persona.
- Gestión de reporting y estadísticas por área, prestación y distribución territorial.
- Gestión y cuadro de recaudación. (Ficheros GEMUXXX, T8, ... etc), deducciones indebidas ...
- Gestión de prestaciones** y gestión de prestaciones indebidas.
- Gestión de autorizaciones de gasto y desplazamientos.

d- 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 garantía del producto entregado, la formación y el soporte post implantación.

- Las aplicaciones integradas en los portales, tanto web, como de cliente, usuario o intranet, interactuarán con aplicaciones del entorno de gestión, mediante protocolos 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 la tecnología de InterSystems existente.**
- 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 evolucionar 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.**

e- 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 estos.

- 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 estos.**

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:

- El licitador, ya sea persona física o jurídica, deberá acreditar su solvencia técnica o profesional mediante la acreditación de experiencia en la ejecución de proyectos, servicios o trabajos de naturaleza igual o similar al objeto del presente contrato. A tal efecto, deberá acreditar haber realizado, en los últimos tres (3) años, al menos tres (3) trabajos o servicios relacionados con el objeto del contrato, en los que se evidencie una competencia técnica suficiente en las tecnologías y entornos funcionales descritos en el apartado 2.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas. La experiencia exigida deberá guardar una relación directa y proporcional con el objeto y la complejidad del contrato, sin que sea necesario acreditar experiencia en un sector concreto, siempre que los trabajos realizados permitan inferir la capacidad técnica del licitador para la correcta ejecución del contrato. Las formas de acreditación de dicha solvencia son descritas en la Memoria Justificativa y Pliego de Clausulas Administrativas.

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 contrato.

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.

Para más detalle véase el apartado F.2 del PCAP, relativo a la “adscripción de medios personales”.

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 **4.800 horas distribuidas entre los distintos perfiles**.

Jefe de proyecto	400 h	Interlocución, gestión de proyectos, coordinación y reporte.
Programador	3800 h	Programación y soporte.
Analista- programador	600 h	Toma de requerimientos, peticiones y enfoque soluciones.

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 (Jefe de Proyecto) 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:	24 horas	8 horas	4 horas
Solución:	Planificado	Planificado	Planificado

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 216.000 € + 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.