

PLIEGO DE SERVICIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CUADRO DE MANDO Y EXPLOTACIÓN DE DATOS BASADA POWER BI PARA LAS SIGUIENTES ÁREAS: ÁREA ECONÓMICA, ÁREA DE GESTIÓN DE PERSONAS, ÁREA DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS Y ÁREA DE PRESTACIONES ECONÓMICAS. ASIMISMO, SE DEBERÁ INTEGRAR A LA MENCIONADA PLATAFORMA LOS CUADROS DE MANDO DE AFILIACIÓN, DE ASISTENCIA SANITARIA Y DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES YA EXISTENTES.

1. OBJETIVO DEL SERVICIO

El objeto de este contrato es la prestación de servicios para el diseño, desarrollo, implantación y puesta en funcionamiento de una plataforma de análisis, explotación de datos y visualización de información basada en Microsoft Power BI destinada a la elaboración de cuadros de mando corporativos y herramientas de análisis para la toma de decisiones.

La plataforma debe incorporar para las siguientes áreas funcionales de la organización:

- Área Económica
- Área de Gestión de Personas
- Área de actividades preventivas
- Área de Prestaciones Económicas

Asimismo, el adjudicatario deberá integrar en la mencionada plataforma los cuadros de mando actualmente existentes en las siguientes áreas:

- Área de Afiliación
- Área de Asistencia Sanitaria
- Gestión de Expedientes

Dicha integración deberá garantizar la homogeneidad en los modelos de datos, la coherencia de los indicadores y la unificación del acceso a la información dentro de una única plataforma corporativa de análisis.

La plataforma tendrá como finalidad proporcionar a las distintas áreas de la entidad y a la Dirección General información fiable, consistente y actualizada, facilitando el seguimiento de la actividad mediante indicadores clave de gestión (KPIs), cuadros de mando interactivos e informes analíticos que permitan apoyar la toma de decisiones basada en datos.

Asimismo, la solución deberá permitir la generación de informes y mecanismos de explotación de datos que den respuesta a las solicitudes de información estandarizadas requeridas por los organismos de control competentes y por la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT).

PLATAFORMA EXISTENTE:

Infraestructura:

Microsoft Office 365 con licencias para Power BI para los usuarios implicados.

Licencia corporativa de Power BI en la nube.

Sharepoint en la nube

1 servidor on premise de Bases de Datos (My SQLSERVER).

1 servidor de autenticación (sincronización AD y gestión de claves).

Gestión de Seguridad de accesos de mantenimiento y contenidos.

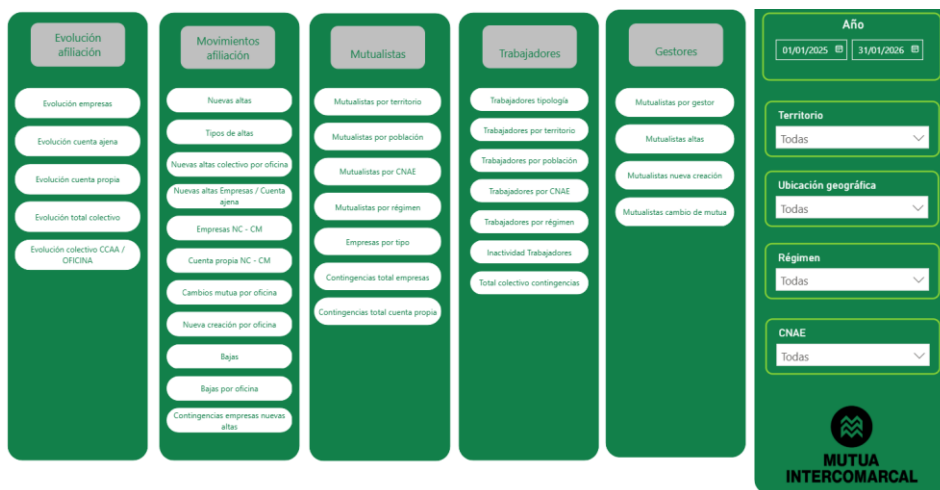
Integración con servicios de colección de logs y monitorización.

Desarrollos:

Cuadro de mando de Expedientes

Cuadro de mando de Afiliación

Cuadro de mando de Asistencia Sanitaria



2. DESCRIPCIÓN DE LAS NECESIDADES

Revisión, comprensión de la solución actual, auditoría y mejoras

El proyecto se iniciará con una fase de revisión, comprensión y análisis de la solución actualmente existente, con el objetivo de evaluar su estado, identificar posibles mejoras y planificar su adecuación al modelo global de la nueva plataforma.

En esta fase el adjudicatario llevará a cabo una auditoría técnica y funcional de los cuadros de mando existentes, así como de los modelos de datos y procesos asociados, con el fin de comprender su funcionamiento, validar su adecuación a las necesidades actuales y detectar posibles oportunidades de mejora.

El modelo de datos asociado a dichos cuadros de mando es actualmente plenamente funcional, por lo que, con carácter general, no se prevén modificaciones sustanciales que afecten a la estructura de los datos, limitándose los trabajos a su adaptación e integración al look and feel de la solución definitiva.

Asimismo, se realizarán las mejoras técnicas necesarias para garantizar la consistencia y correcta organización del repositorio en el que se ejecutarán los procesos de carga, transformación y preparación de los datos, con el fin de asegurar su adecuada integración en la plataforma de análisis.

Dedicación aproximada: 100 horas

Elaboración de cuadro de mando

Una vez realizada esta revisión inicial, el adjudicatario llevará a cabo, en colaboración con la persona designada de la organización un proceso de análisis y recopilación de requisitos, que permitirá identificar:

- Las necesidades de información y análisis de cada una de las áreas incluidas en el alcance del contrato (Gestión Económica, Gestión de Personas, Actividades Preventivas, Gestión de Prestaciones).
- Los indicadores clave de gestión (KPIs) a incorporar en los cuadros de mando (métricas, dimensiones y criterios de cálculo acordados).
- Las fuentes de información necesarias para la elaboración de dichos indicadores.
- Los requisitos de visualización, segmentación y explotación de la información.

El adjudicatario deberá realizar los trabajos necesarios para la integración de los datos procedentes de los distintos sistemas de información corporativos que resulten necesarios para la construcción de los cuadros de mando.

Dichos trabajos podrán incluir, entre otros:

- Identificación y análisis de las fuentes de datos (entre ellos ERP Deister (Axional))
- Diseño e implementación de procesos de extracción, transformación y carga de información.
- Preparación, depuración y normalización de los datos para su explotación analítica.

- Automatización de los procesos de actualización de la información.

La solución deberá permitir la actualización periódica de los datos, de acuerdo con las necesidades de cada área funcional.

El adjudicatario deberá diseñar e implementar los modelos de datos necesarios para la explotación analítica, optimizados para su utilización en Microsoft Power BI.

Estos modelos deberán garantizar:

- La coherencia y consistencia de los indicadores definidos.
- La reutilización de estructuras de datos comunes entre los distintos cuadros de mando.
- Un rendimiento adecuado en la consulta y visualización de la información.

El adjudicatario desarrollará los cuadros de mando interactivos e informes analíticos correspondientes a las áreas funcionales incluidas en el objeto del contrato.

Estos cuadros de mando deberán permitir:

- La visualización clara y estructurada de los indicadores definidos.
- La navegación y análisis de la información mediante filtros, segmentaciones y diferentes niveles de detalle.
- La explotación interactiva de los datos por parte de los usuarios autorizados.

Asimismo, el adjudicatario deberá realizar la integración y adaptación de los cuadros de mando existentes correspondientes a las áreas de afiliación, asistencia sanitaria y gestión de expedientes dentro de la nueva plataforma.

El adjudicatario deberá llevar a cabo la implantación de la solución en el entorno tecnológico de la entidad, incluyendo:

- La publicación de los informes y cuadros de mando en la plataforma Power BI.
- La configuración de los mecanismos de actualización de datos.
- La definición de los accesos y permisos de usuario conforme a las directrices de la entidad.

Dedicación estimada: 750 horas con intervención de distintos perfiles.

Soporte, formación y mejoras

Se deberá dar soporte a los usuarios de aplicación, para realizar los procesos diarios necesarios para que el sistema de cuadro de mando funcione correctamente, así mismo se llevarán a cabo las pequeñas mejoras que no supongan un esfuerzo excesivo (dedicación menor a 4 h).

Dedicación estimada: 10 horas mensuales (10 meses).

El Servicio deberá integrarse al sistema de gestión de proyectos de la mutua, donde se registrarán las peticiones y su grado de prioridad para que los consultores vayan resolviendo las mismas, tanto para identificar mejoras técnicas de la aplicación, como para poder realizar un seguimiento de las peticiones e incidencias.

El adjudicatario deberá elaborar la documentación técnica y funcional de la solución desarrollada, que incluirá al menos:

- Documentación de los modelos de datos.
- Documentación de los procesos de integración y actualización de datos.
- Manuales de uso de los cuadros de mando.
- Guía básica de administración de la plataforma.

Asimismo, deberá realizar las acciones necesarias de transferencia de conocimiento al personal designado por la entidad, con el fin de facilitar la utilización, mantenimiento y evolución futura de la plataforma.

Arquitectura

La solución deberá basarse en la tecnología Microsoft Power BI y deberá integrarse en el entorno tecnológico de la entidad, garantizando criterios de escalabilidad, rendimiento, seguridad y mantenibilidad.

La arquitectura propuesta deberá permitir la evolución futura de la plataforma mediante la incorporación de nuevas fuentes de información, nuevos modelos de datos y nuevos cuadros de mando, sin comprometer el rendimiento ni la coherencia de la información.

Los modelos de datos deberán diseñarse siguiendo buenas prácticas de modelado analítico, garantizando su claridad, mantenibilidad y rendimiento.

La plataforma deberá permitir la integración con los diferentes sistemas de información corporativos que actúen como fuente de datos para la elaboración de los cuadros de mando.

El adjudicatario deberá definir los mecanismos de conexión, extracción y actualización de los datos, garantizando:

- La fiabilidad de la información.
- La trazabilidad de los procesos de carga de datos.
- La automatización de los procesos de actualización.

LICENCIAMIENTO

La Mutua dispone de todas las licencias que soportan los cuadros de mando actuales y las de la plataforma donde se publican. En caso de detección de necesidades de licenciamiento adicional deberán constar en la propuesta del licitador y detallar la necesidad y el coste de estas.

MONITORIZACIÓN

Proporcionar y/o incorporar a los sistemas existentes la monitorización de la totalidad de los servicios que forman parte del proyecto, recibiendo en todo momento y de forma independiente las incidencias sobre el servicio mediante alarmas que proporcione el mencionado sistema (e informando inmediatamente al Servicio de Atención al Usuario de Mutua).

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El licitador deberá proporcionar una propuesta de acuerdos de nivel de servicio y posibles penalizaciones sobre los mismos.

Los acuerdos de nivel de servicio deberán tener en cuenta los entornos siguientes:

- a- Acuerdos de servicio sobre incidencias.
- b- Los acuerdos sobre peticiones de cambio o desarrollo de proyectos.

3. SOLVENCIA TÉCNICA PROFESIONAL ESPECÍFICA

Serán **requisitos indispensables** para la aceptación de cualquier propuesta los siguientes aspectos:

- 1-Disponer de la certificación ISV de Microsoft.
- 2-El licitador deberá disponer de la Certificación ISO2701:2022 y/o certificado ENS de nivel medio o alto en el alcance del Servicio.
- 3-El licitador deberá aportar lista de los tres proyectos más destacados realizados de características similares al proyecto licitado, describiendo el proyecto, la integración realizada con un ERP, acreditándolo mediante declaración responsable o certificado del cliente destinatario de estos.
- 4-El licitador deberá acreditar conocimientos demostrables o certificaciones sobre Axional ERP (Deister) como principal Fuente de datos del proyecto.

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

4.1 Condiciones de ejecución básicas

- Se requiere que para todos los servicios a contratar exista una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario.
- MUTUA INTERCOMARCAL es una entidad con vocación de mejora continua, lo que puede representar la expansión y apertura de nuevos centros, cambios en las comunicaciones en centros actuales, situaciones de emergencia que pueden derivar en necesidades adicionales.
- Correrán por cuenta del adjudicatario **cualquier gasto derivado de transporte de material**.
- El adjudicatario deberá mantener una actitud proactiva y diligente en los **procesos de transferencia de servicio (si aplica)**, tanto cuando lo recibe de un tercero como cuando deba transferirlo al final del contrato, respetando los compromisos adquiridos en su propuesta.
- El adjudicatario estará obligado a garantizar la disponibilidad, seguridad, integridad y confidencialidad de los datos a los que tenga acceso, considerándolo desde Mutua Intercomarcál como una figura de “Encargado de Tratamiento” (Según Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales, y del Reglamento Europeo de Protección de Datos).

Sus principales obligaciones en cuanto a **seguridad de la información** serán:

- a) Garantizar la estricta aplicación de las **normas de seguridad** por parte de su personal. (Basadas en la aplicación de la ISO 27001:2022 implantada en Mutua Intercomarcal).
- b) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información a la que se tenga acceso (si aplica) para el desarrollo del servicio, respetando los compromisos adquiridos.
- c) Garantizar que toda la información que es transmitida por MUTUA INTERCOMARCAL no es almacenada ni interceptada, de extremo a extremo en la red.
- d) Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de MUTUA INTERCOMARCAL.
- e) Informar a MUTUA INTERCOMARCAL de **manera inmediata**, de las **incidencias de seguridad**, y cuando se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o equipamiento.
- f) Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos pactados con Mutua Intercomarcal y propios del licitador que contemplen las normas de seguridad jurídicas y normativas establecidas.
- g) Permitir a Mutua Intercomarcal realizar **controles periódicos y auditorías** sobre el servicio.
- h) Poseer los mecanismos necesarios que garanticen que **el acceso** a cualquier equipamiento de red o sistemas de información **sea única y exclusivamente para los usuarios autorizados** a ello.
- i) A nivel general, cumplir con todas las obligaciones que establece la Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales y el Reglamento Europeo de Protección de Datos (GDPR) ; así como la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios (si es de aplicación al servicio).
- j) Descripción de los **mecanismos de cifrado de datos** que utiliza el servicio, como requisito indispensable **para dar cumplimiento reglamentado a las comunicaciones de datos sensibles** (si aplica al servicio).

4.2 Requisitos de Seguridad específicos.

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

4.3.1 Seguridad y protección de los datos

- 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 LOPDGDD establecidas en el pliego Administrativo del contrato.

4.5. Facturación de los servicios

- Se facturará mensualmente previo reporte de las horas consumidas.
- La facturación se realizará a través de la plataforma FACE.
- No se aceptará ninguna factura sin su referencia al contrato de servicio ni por un importe distinto al acordado por el contrato.

4.6. Service Level Agreement (SLA):

Tiempo de resolución de incidencias

Se define tiempo de resolución de incidencias como el tiempo transcurrido desde que una incidencia es notificada hasta su completa resolución.

Ante la aparición de una incidencia que afecte al servicio, se establece un tiempo **máximo de resolución de 4 horas laborables**, pero cada licitador podrá hacer propuestas de mejora a este tiempo.

Penalizaciones por incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Cada licitador deberá proponer los mecanismos de penalización que crea más adecuados en la propuesta que presente.

La Mutua evaluará cada propuesta de SLA's y penalización (por incumplimiento) dentro de los aspectos de valoración sujeta a juicio de valor en el cuadro de puntuación.

4.7. Mejoras

Se indicarán todas aquellas características que los licitadores consideren como mejoras técnicas.

4.8. Presentación de ofertas

Las ofertas presentadas deberán guardar el siguiente formato, o similar, dejando la documentación complementaria requerida en anexos (si aplica). Para ello, los licitadores limitarán su oferta técnica de acuerdo con el índice detallado a continuación:

CAPÍTULO 1 SOLUCIÓN TÉCNICA

1. Descripción técnica del Servicio.

2. Modelo de relación, equipo de trabajo, plan de calidad, plan de gestión de riesgos, seguridad y metodología de servicio.
3. Servicios de gestión de incidencias.
4. Gestión y control de SLA's

CAPITULO 2 MEJORAS

Donde se indicarán las mejoras técnicas o de servicio propuestas. Las citadas mejoras deberán estar relacionadas con las referencias que se han efectuado en distintos apartados del presente pliego, se tendrá cuenta dentro de los aspectos de valoración sujeta a juicio de valor en el cuadro de puntuación.

CAPITULO 3

REFERENCIAS

Donde se indicará la experiencia y la capacidad de los licitadores en proyectos similares

ANEXOS

Otros anexos que los licitadores consideren de interés.

Importante: Además, los licitadores incluirán **una tabla donde se indique claramente la página o páginas del documento propuesta donde se encuentra descrito cada uno de los apartados objeto de valoración.**

5. Adscripción de medios personales:

En virtud de lo establecido en el **artículo 76.3 de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP)**, se prevé, *“3. La adscripción de los medios personales o materiales como requisitos de solvencia adicionales a la clasificación del contratista deberá ser razonable, justificada y proporcional a la entidad y características del contrato, de forma que no limite la participación de las empresas en la licitación.”*, por lo que serán de exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria la titularidad de las relaciones laborales, debiendo esta de contratar el personal que resulte necesario, el cual dependerá exclusivamente de aquella, quedando obligada a cumplir, respecto de su personal los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario, aplicando en su totalidad el convenio colectivo del sector y el resto de las disposiciones vigentes, tanto en materia laboral como a la referida a la prevención y salud en el trabajo.

La empresa adjudicataria se comprometerá a facilitar a Mutua Intercomarcal, a través de las personas que esta designe toda la información y documentación técnica que sea necesaria para garantizar un conocimiento pleno del desarrollo del servicio. Este deber de colaboración incluirá información relativa al:

- Diseño, configuración y despliegue de la plataforma Power BI.
- Integración y adecuación de los cuadros de mando existentes.
- Incidencias técnicas detectadas, planes de resolución y mejoras evolutivas.
- Tecnologías, metodologías, modelos de datos, arquitecturas y herramientas empleadas.

- Avances y estados de los desarrollos, procesos ETL, automatizaciones y servicios asociados.

Para asegurar la correcta organización del servicio y la adecuada coordinación con Mutua Intercomarcal, la adjudicataria deberá poner a disposición los siguientes perfiles mínimos, todos ellos con experiencia acreditada en proyectos de analítica, Business Intelligence y entornos Power BI:

1. **Jefe/a de Proyecto:** Responsable de la planificación coordinación, y supervisión global del servicio. Será interlocutor principal con Mutua Intercomarcal y deberá garantizar el cumplimiento de plazos, calidad técnica y requerimientos funcionales.
2. **Consultor/a especializado en Power BI:** Encargado del análisis funcional, diseño de modelos de datos, desarrollo de dashboards, informes, medidas DAX, optimización de procesos y configuración de espacios de trabajo.
3. **Técnico/a de Sistemas e Integración:** Responsables de la integración técnica con las fuentes de datos corporativas, procesos ETL/ELT, configuración de pasarelas, automatizaciones, gestión de accesos, seguridad, conectividad y soporte de infraestructura asociada al proyecto.
4. **Técnico/a de soporte y mantenimiento:** Encargado del mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de la plataforma y de los cuadros de mando, resolución de incidencias, administración de espacios de trabajo, monitorización del rendimiento y soporte funcional a usuarios internos.

La composición del equipo deberá garantizar la continuidad operativa, la calidad técnica y la capacidad de respuesta necesarias para el cumplimiento del objeto contractual, así como la adecuada alineación con las exigencias y necesidades institucionales de Mutua Intercomarcal.

Barcelona, a fecha de la firma electrónica.

Director de Organización y de T.I.