

Pliego de Prescripciones Técnicas para el servicio de diseño, desarrollo e implantación de la nueva web corporativa de Mutua Intercomarcal

1. Objeto del Contrato

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) es la definición exhaustiva de las condiciones y requisitos técnicos que regirán la contratación de un **servicio integral** para el diseño conceptual y gráfico, el desarrollo tecnológico, la migración de contenidos, la implantación en la infraestructura de producción y la puesta en marcha de la nueva parte pública (y su correcta complementación con la parte privada ya existente) de la página web corporativa de Mutua Intercomarcal, en su condición de Mutua Colaboradora con la Seguridad Social.

El objetivo es transformar el portal web en una herramienta eficaz y moderna que no solo represente fielmente la identidad y los valores de la entidad —como la solvencia, la cercanía y la confianza—, sino que también actúe como el **canal principal de comunicación y enlace a la prestación de servicios digitales** a sus públicos objetivo dentro del área privada.

Se persigue la creación de un portal web de vanguardia, caracterizado por un diseño **moderno, intuitivo y centrado en la experiencia de usuario (UX)**.

El servicio a contratar deberá dar una respuesta integral a las necesidades de los diferentes perfiles de usuario a los que se dirige Mutua Intercomarcal: **empresas asociadas, trabajadores por cuenta propia y ajena, así como gestorías, asesorías y colaboradores**. La solución propuesta deberá contemplar la diferenciación de contenidos y funcionalidades para cada uno de estos colectivos, proporcionando una experiencia personalizada y relevante que afiance la relación de confianza y servicio que caracteriza a la entidad.

En definitiva, el alcance del contrato abarca todas las fases y tareas necesarias para entregar una solución completa y operativa ("llave en mano"). Esto incluye desde las etapas iniciales de consultoría, análisis y conceptualización, hasta el desarrollo, las pruebas de calidad, el despliegue final y el posterior período de garantía y soporte técnico. El adjudicatario deberá garantizar que el producto final cumple con los más altos estándares de calidad, seguridad, rendimiento y usabilidad, alineándose plenamente con los objetivos estratégicos de Mutua Intercomarcal.

2. Alcance y Requerimientos del Proyecto

El presente apartado tiene como finalidad describir de manera exhaustiva el conjunto de especificaciones y requisitos que deberán ser satisfechos por la nueva plataforma web corporativa de Mutua Intercomarcal. El adjudicatario deberá desarrollar una solución integral que no solo modernice la presencia digital de la Mutua, sino que también optimice los procesos de comunicación e interacción con sus distintos grupos de interés. El proyecto abarca desde la

Sede corporativa

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona
T 934 867 400 | F 934 867 428
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com
www.mutua-intercomarcal.com



conceptualización y el diseño centrado en el usuario, pasando por el desarrollo tecnológico y la implementación de funcionalidades clave, hasta la migración de contenidos y la puesta en producción final. La solución propuesta deberá ser robusta, escalable, segura y plenamente alineada con la identidad corporativa y los objetivos estratégicos de Mutua Intercomarcal.

Para facilitar la comprensión y garantizar una cobertura completa de todas las áreas implicadas, los requerimientos del proyecto se han estructurado en tres bloques principales: funcionales, técnicos, y de diseño y contenido. El adjudicatario deberá dar respuesta a todos y cada uno de los puntos detallados a continuación, garantizando que el resultado final sea una herramienta digital de alto valor para la Mutua y sus usuarios.

2.1. Requerimientos Funcionales

La nueva web corporativa se concibe como un ecosistema digital con dos áreas claramente diferenciadas pero interconectadas: un área pública de carácter informativo y un área privada transaccional (esta última se encuentra actualmente en marcha y no estará sujeta a cambios). La plataforma debe ser gestionada a través de un único Sistema de Gestión de Contenidos (CMS) que permita a los administradores de Mutua Intercomarcal una gestión autónoma y eficiente.

Área Pública:

Será la carta de presentación de Mutua Intercomarcal y el principal punto de acceso a la información para el público general, empresas no asociadas y trabajadores. Su estructura debe ser intuitiva y su contenido, claro y accesible. El Área pública deberá contar con las opciones de poder ver el contenido en castellano y en catalán. Contará, como mínimo, con las siguientes secciones y funcionalidades (estas pueden combinarse, expandirse o mutar según el estudio de la UX que haga la empresa):

- **Página de Inicio (Home):** Debe ofrecer una visión global de la Mutua, con acceso directo a las secciones más importantes, noticias destacadas, accesos directos al área privada y llamadas a la acción claras. Su diseño debe ser dinámico y adaptable para destacar campañas o comunicados urgentes.
- **Quiénes Somos:** Sección que presentará la historia, misión, visión y valores de la Mutua, su estructura organizativa, gobierno corporativo, y su compromiso con la responsabilidad social corporativa.
- **Servicios para Empresas y Autónomos:** Un directorio detallado de los servicios y prestaciones que ofrece la Mutua a sus empresas asociadas y trabajadores autónomos. Deberá incluir información sobre gestión de contingencias profesionales y comunes, actividades de prevención de riesgos laborales, asesoramiento, etc. La información debe estar estructurada de forma que facilite su consulta rápida.
- **Servicios para Trabajadores:** Espacio dedicado a informar a los trabajadores protegidos sobre sus derechos y las prestaciones a las que pueden acceder (asistencia sanitaria, prestaciones económicas por incapacidad temporal, etc.), explicando los procedimientos de forma sencilla y transparente.

- **Red de Centros:** Un buscador de centros asistenciales y administrativos de la red de Mutua Intercomarcal. Deberá permitir la búsqueda por provincia, código postal o geolocalización del usuario. Cada ficha de centro deberá incluir dirección, mapa interactivo, horarios, servicios disponibles y teléfono de contacto.
- **Actualidad / Blog:** Una sección para la publicación de noticias, artículos, comunicados de prensa y legislación relevante. Debe permitir la categorización de contenidos y la habilitación de comentarios (previa moderación).
- **Herramientas varias** como una calculadora de absentismo, un calendario laboral, etc.
- **Contacto:** Formularios de contacto dinámicos que permitan dirigir las consultas al departamento correspondiente. Deberá incluir un mapa con la ubicación de la sede central, teléfonos y correos electrónicos de contacto.

Área Privada ("Portal del Usuario"):

El diseño y la creación de un área privada no será necesario ya que la entidad se encuentra actualmente satisfecha con la misma, pero sí que será obligatoria la compatibilidad del Área Pública con el Área Privada actual y su correcto funcionamiento.

Sistema de Gestión de Contenidos (CMS):

El adjudicatario deberá implantar un CMS robusto, seguro y de código abierto, preferiblemente **Drupal o WordPress** en sus versiones estables más recientes. Quedan expresamente prohibidas las soluciones basadas en CMS propietarios o con costes de licencia. El CMS deberá permitir:

- **Gestión de Usuarios y Roles:** Creación de diferentes perfiles de administrador (administrador global, editor, autor) con permisos granulares sobre la creación, edición y publicación de contenidos.
- **Editor de Contenidos:** Un editor visual intuitivo (WYSIWYG) que permita a personal no técnico maquetar páginas, insertar imágenes, vídeos, tablas y documentos sin necesidad de conocimientos de HTML.
- **Gestión Multimedia:** Una biblioteca centralizada para la gestión de imágenes, documentos (PDF, Word, etc.) y vídeos, con capacidad para optimizar y clasificar los ficheros.
- **Gestión de Menús y Taxonomías:** Herramientas para crear, ordenar y modificar la estructura de navegación del sitio y los sistemas de categorización de contenidos.
- **Versionado y Flujos de Trabajo:** Sistema de control de versiones que permita revertir cambios y configurar flujos de aprobación antes de la publicación de un contenido.
- **Programación de Publicaciones:** Funcionalidad para programar la publicación y despublicación automática de contenidos en una fecha y hora determinadas.

Buscador Avanzado:

Se implementará un sistema de búsqueda potente y rápido que indexe todo el contenido del área pública, incluyendo el texto dentro de los documentos (ej. PDFs). Los resultados deberán poder

ser filtrados por categorías, fechas y tipo de contenido. La relevancia de los resultados será un factor clave.

Asistente virtual:

Se creará y entrenará un asistente virtual o Chat bot para ayudar con las preguntas que puedan tener los visitantes de la web acerca de todo tipo de materias relacionadas con la función de la entidad.

2.2. Requerimientos Técnicos

La arquitectura tecnológica de la plataforma debe garantizar su rendimiento, escalabilidad, seguridad y mantenibilidad a largo plazo. Deberá basarse en estándares abiertos y buenas prácticas de desarrollo de software.

Arquitectura y Pila Tecnológica:

- **CMS:** Como se ha indicado, se utilizará un CMS de código abierto (preferiblemente Drupal o WordPress). La elección final deberá ser justificada técnicamente por el adjudicatario y aprobada por Mutua Intercomarcal.
- **Lenguajes y Base de Datos:** El desarrollo se realizará sobre una pila tecnológica estándar y actualizada, como LAMP (Linux, Apache, MySQL/MariaDB, PHP) o similar. Se deberán utilizar las últimas versiones estables y seguras de todos los componentes.
- **Código Fuente:** El código desarrollado a medida deberá seguir los estándares de codificación de la comunidad del CMS elegido, estar debidamente comentado y estructurado en módulos o plugins para facilitar su mantenimiento y futuras ampliaciones.
- **Control de Versiones:** El adjudicatario deberá utilizar un sistema de control de versiones, como Git, durante todo el ciclo de vida del desarrollo.

Diseño Adaptable (Responsive Design):

El diseño de la web deberá ser 100% adaptable, aplicando la filosofía "**mobile-first**". La visualización y la experiencia de usuario deben ser óptimas en todo el espectro de dispositivos: teléfonos móviles, tabletas, ordenadores portátiles y de sobremesa. Se definirán y probarán los puntos de ruptura (breakpoints) para los tamaños de pantalla más comunes.

Accesibilidad Web:

Es un requisito **innegociable** que el portal web cumpla con las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1 en su **nivel de conformidad AA**. El adjudicatario deberá garantizar, entre otros aspectos:

- Una correcta estructura semántica del contenido (uso adecuado de encabezados H1, H2, etc.).
- Que toda la navegación e interacción sea posible utilizando únicamente el teclado.
- Textos alternativos para todas las imágenes informativas.

Sede corporativa

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona
T 934 867 400 | F 934 867 428
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com
www.mutua-intercomarcal.com



- Ratio de contraste suficiente entre texto y fondo.
- Etiquetado correcto de todos los campos de formulario.
- Compatibilidad con los principales lectores de pantalla del mercado.
- Subtitulado de los contenidos multimedia audiovisuales.

La validación del cumplimiento de la normativa de accesibilidad será un hito obligatorio antes de la aceptación del proyecto.

Optimización para Motores de Búsqueda (SEO Técnico):

La plataforma deberá estar técnicamente optimizada para un posicionamiento orgánico óptimo desde su lanzamiento. Se deberán implementar las siguientes características:

- Generación de URLs amigables y personalizables desde el CMS.
- Posibilidad de configurar las meta-etiquetas "title" y "description" para cada página.
- Generación automática y actualización dinámica de un fichero `sitemap.xml`.
- Implementación correcta del fichero `robots.txt`.
- Uso de etiquetas canónicas para evitar contenido duplicado.
- Implementación de datos estructurados (marcado de Schema.org) para los tipos de contenido relevantes (servicios, centros, noticias, etc.).
- Garantizar una velocidad de carga óptima, factor clave para el posicionamiento.

Rendimiento y Tiempos de Carga:

La web deberá ser extremadamente rápida. Se establecen como objetivo unos resultados "buenos" en las métricas de **Core Web Vitals** de Google (LCP, FID, CLS). Para ello, el desarrollo deberá incluir:

- Optimización y minificación de ficheros CSS y JavaScript.
- Implementación de carga diferida (lazy loading) para imágenes y vídeos.
- Uso de un sistema de caché a varios niveles (caché de página, de objetos, de base de datos) para minimizar los tiempos de respuesta del servidor.
- Optimización del tamaño y formato de las imágenes.

Compatibilidad con Navegadores:

Se garantizará el correcto funcionamiento y visualización de la web en las **dos últimas versiones estables** de los siguientes navegadores:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge
- Apple Safari

Se excluye explícitamente el soporte para Internet Explorer.

Integraciones con Sistemas de Terceros:

La solución deberá estar preparada para integrarse con sistemas externos a través de APIs. Deberá ser capaz de consumir servicios web (REST/SOAP) para obtener o enviar datos a aplicaciones internas de la Mutua (CRM, ERP, sistema de gestión sanitaria) y sistemas de la Administración Pública (Sistema RED, Delt@, etc.). El adjudicatario deberá diseñar una capa de servicio o API propia que permita, a su vez, que futuras aplicaciones puedan consumir datos del portal de forma segura.

2.3. Requerimientos de Diseño y Contenido

El diseño visual y la estrategia de contenidos son fundamentales para garantizar la adopción y el éxito del nuevo portal. El adjudicatario deberá trabajar en estrecha colaboración con el equipo de Mutua Intercomarcal para crear una experiencia de usuario que sea a la vez atractiva, intuitiva y eficaz.

Experiencia de Usuario (UX):

El diseño deberá estar centrado en el usuario final. El adjudicatario deberá realizar un análisis de los diferentes perfiles de usuario y sus necesidades para diseñar flujos de navegación lógicos e intuitivos. Se valorará la presentación de una metodología de diseño UX que incluya técnicas como la creación de "user personas", "customer journeys" y mapas de arquitectura de la información. El objetivo principal es simplificar procesos complejos, reducir el número de clics para completar tareas clave y presentar la información de la manera más clara posible.

Interfaz de Usuario (UI) y Línea Gráfica:

El diseño de la interfaz deberá ser moderno, limpio y profesional. Deberá respetar y potenciar el manual de identidad corporativa de Mutua Intercomarcal, que será facilitado al adjudicatario. Se deberá crear un **sistema de diseño** o guía de estilo digital que documente todos los componentes de la interfaz:

- Paleta de colores (primarios, secundarios, de acento, de estado).
- Tipografía (familias, tamaños, pesos para encabezados y párrafos).
- Componentes de interfaz: botones, formularios, modales, alertas, tablas, etc.
- Iconografía.
- Normas de espaciado y maquetación (grid system).

Este sistema de diseño garantizará la consistencia visual en toda la plataforma y facilitará futuros desarrollos.

Prototipado:

Antes de iniciar la fase de desarrollo, el adjudicatario deberá presentar una serie de prototipos para su validación por parte de Mutua Intercomarcal. El proceso de prototipado se dividirá en dos etapas:

1. **Wireframes de baja fidelidad:** Esquemas estructurales que definen la disposición de los elementos, la arquitectura de la información y los flujos de navegación principales. Servirán para validar la funcionalidad y usabilidad en una fase temprana.
2. **Prototipos interactivos de alta fidelidad:** Maquetas navegables con el diseño visual final aplicado. Deberán simular la experiencia de uso real en los flujos más críticos del portal (ej. proceso de solicitud de cita, consulta de una prestación, etc.). Se utilizarán herramientas como Figma, Sketch o Adobe XD. El desarrollo no comenzará hasta la aprobación explícita de estos prototipos.

Estrategia de Contenidos y Migración:

El adjudicatario será responsable de planificar y ejecutar la migración de los contenidos existentes desde la web actual a la nueva plataforma. Este proceso deberá incluir:

- **Auditoría de Contenido:** Análisis completo del sitio web actual para inventariar todas las páginas, documentos e imágenes. Se clasificará el contenido en tres categorías: migrar, actualizar/reescribir o archivar.
- **Plan de Migración Detallado:** Un documento que especifique la estrategia técnica para la migración (scripts automatizados, procesos manuales), los responsables de cada tarea y un cronograma preciso.
- **Mapeo de URLs y Redirecciones:** Es un requisito **crítico** crear un plan de redirecciones 301 desde cada URL del sitio antiguo a su correspondiente en el nuevo portal. Este plan es fundamental para preservar el posicionamiento SEO acumulado y evitar errores 404.
- **Carga Inicial de Contenidos:** El adjudicatario se encargará de la ejecución técnica de la migración y la carga de todo el contenido acordado en la nueva plataforma, dejándola lista para su revisión final antes del lanzamiento. Mutua Intercomarcal será responsable de la validación y, en su caso, de la actualización de dichos contenidos.

3. Fases del Proyecto y Planificación

La ejecución del presente contrato se estructurará en un conjunto de fases secuenciales y lógicas, diseñadas para garantizar la correcta ejecución del proyecto, la consecución de los objetivos establecidos y el cumplimiento de los más altos estándares de calidad. Cada fase contará con objetivos, actividades, entregables y criterios de validación bien definidos. El paso de una fase a la siguiente requerirá la validación formal y por escrito por parte de Mutua Intercomarcal, asegurando así un control riguroso sobre el progreso y la alineación del proyecto con las expectativas de la entidad.

El adjudicatario deberá presentar, en su oferta técnica, un cronograma detallado que desarrolle y concrete los plazos estimados para cada una de las fases descritas a continuación, estableciendo una planificación realista que sirva como hoja de ruta durante toda la vida del proyecto. La metodología de trabajo, detallada en el apartado correspondiente de este pliego, se aplicará de

forma transversal a todas las fases para asegurar la comunicación fluida, la flexibilidad y la entrega de valor continua.

3.1. Fase I: Análisis y Conceptualización

Esta fase inicial es fundamental para asentar las bases del proyecto. Su objetivo principal es comprender en profundidad las necesidades de Mutua Intercomarcal, los objetivos de negocio del nuevo portal y los requerimientos de sus diferentes perfiles de usuario (empresas asociadas, trabajadores protegidos, colaboradores, etc.).

Durante esta fase, el adjudicatario deberá llevar a cabo las siguientes actividades principales:

- **Sesión de arranque (Kick-off):** Reunión inicial con los responsables del proyecto designados por Mutua Intercomarcal para alinear expectativas, presentar al equipo de trabajo y confirmar los canales de comunicación y la metodología a seguir.
- **Análisis funcional y de negocio:** Realización de talleres y entrevistas con los stakeholders de la Mutua para recopilar y documentar de manera exhaustiva todos los requisitos funcionales y no funcionales del nuevo portal. Se analizará la web actual para identificar fortalezas, debilidades y contenidos a migrar.
- **Investigación de usuarios (User Research):** Definición de los arquetipos de usuario (personas) y sus recorridos de navegación (user journeys) para garantizar que el diseño y la estructura del portal estén centrados en satisfacer sus necesidades y facilitar la consecución de sus objetivos.
- **Definición de la arquitectura técnica:** Propuesta y validación de la solución tecnológica (CMS, lenguajes, frameworks, infraestructura de alojamiento) que mejor se adapte a los requisitos técnicos, de seguridad y de escalabilidad del proyecto.

Los entregables para la validación de esta fase serán:

- Documento de Visión y Alcance del Proyecto.
- Documento de Especificación de Requisitos Funcionales y No Funcionales (ERS).
- Documento de Arquitectura de la Información y Mapa del Sitio preliminar.
- Plan de Proyecto detallado, incluyendo cronograma, hitos y asignación de recursos.

3.2. Fase II: Diseño y Prototipado

Una vez validados los requisitos y el alcance, el proyecto entrará en la fase de diseño, cuyo objetivo es traducir los requerimientos en una experiencia de usuario (UX) intuitiva y una interfaz de usuario (UI) atractiva, moderna y alineada con la identidad corporativa de Mutua Intercomarcal.

Las actividades a realizar en esta fase son:

- **Diseño de la Experiencia de Usuario (UX):** Creación de wireframes de bajo nivel para definir la estructura, la disposición de los elementos y los flujos de navegación de las principales páginas y funcionalidades del portal.

- **Diseño de la Interfaz de Usuario (UI):** A partir de los wireframes validados, se elaborará el diseño visual de alta fidelidad, aplicando la paleta de colores, tipografías y elementos gráficos de la marca Mutua Intercomarcal. Se diseñarán versiones para escritorio, tableta y móvil (diseño responsive).
- **Creación de prototipos interactivos:** Desarrollo de prototipos navegables que simulen la experiencia de uso final. Estos prototipos permitirán a Mutua Intercomarcal evaluar el diseño y la usabilidad antes de comenzar la fase de desarrollo, facilitando la detección temprana de posibles mejoras.
- **Elaboración de la guía de estilo del portal:** Creación de un documento que recoja todos los componentes de la interfaz, patrones de diseño, principios de interacción y reglas de uso para garantizar la coherencia visual y funcional en todo el sitio web.

Los entregables para la validación de esta fase serán:

- Wireframes completos de la web.
- Diseños visuales (mockups) de alta fidelidad para todas las plantillas de página definidas.
- Prototipo interactivo y navegable.
- Guía de Estilo y Sistema de Diseño del portal.

3.3. Fase III: Desarrollo e Implementación Técnica

Con los diseños aprobados, comienza la fase de construcción del portal. El objetivo es materializar los prototipos en una solución web plenamente funcional, robusta, segura y optimizada.

Las principales actividades de esta fase incluyen:

- **Montaje de entornos:** Configuración de los entornos de desarrollo, preproducción (staging) y producción, siguiendo las mejores prácticas de DevOps.
- **Desarrollo Backend:** Instalación y configuración del CMS seleccionado, desarrollo de la lógica de negocio, configuración de la base de datos, creación de los tipos de contenido, roles y permisos, y desarrollo de las integraciones con sistemas de terceros que sean necesarias.
- **Desarrollo Frontend:** Maquetación de los diseños aprobados a HTML5, CSS3 y JavaScript, garantizando la perfecta visualización en todos los navegadores y dispositivos objetivo (responsive design) y el cumplimiento de las pautas de accesibilidad.
- **Implementación de funcionalidades:** Desarrollo de todas las funcionalidades especificadas en el ERS, como el buscador avanzado, los formularios, el área privada de usuario, etc.
- **Carga inicial de contenidos:** Migración o carga de los contenidos esenciales para poder realizar las pruebas de manera efectiva en el entorno de preproducción.

El principal entregable de esta fase será la **primera versión funcional y completa del sitio web**, desplegada en el entorno de preproducción y lista para ser sometida a la fase de pruebas.

3.4. Fase IV: Pruebas y Control de Calidad

El objetivo de esta fase es asegurar que la solución desarrollada cumple con todos los requisitos funcionales, técnicos y de calidad definidos en el pliego, antes de su publicación. La fase de pruebas será exhaustiva y cubrirá todos los aspectos del portal.

Las actividades de prueba, a cargo del adjudicatario, serán:

- **Pruebas funcionales:** Verificación de que todas las funcionalidades operan según lo especificado.
- **Pruebas de compatibilidad:** Comprobación del correcto funcionamiento y visualización en la matriz de navegadores y sistemas operativos acordada.
- **Pruebas de rendimiento:** Medición de los tiempos de carga, respuesta del servidor y comportamiento del sitio bajo condiciones de estrés.
- **Auditoría de seguridad:** Análisis de vulnerabilidades (OWASP Top 10) y pruebas de penetración para garantizar la robustez del portal frente a ataques.
- **Auditoría de accesibilidad:** Verificación del cumplimiento del nivel AA de las pautas WCAG 2.1.
- **Pruebas de Aceptación de Usuario (UAT):** Mutua Intercomarcal llevará a cabo sus propias pruebas sobre el entorno de preproducción para validar la solución y solicitar la corrección de las posibles desviaciones detectadas.

Los entregables de esta fase son:

- Plan de Pruebas.
- Informes de ejecución de pruebas (funcionales, rendimiento, etc.).
- Informe de la Auditoría de Seguridad y plan de mitigación.
- Informe de la Auditoría de Accesibilidad y plan de corrección.
- Acta de Conformidad de las Pruebas de Aceptación (UAT) firmada por Mutua Intercomarcal.

3.5. Fase V: Despliegue y Puesta en Producción

Una vez superada la fase de pruebas y con la conformidad de Mutua Intercomarcal, se planificará el lanzamiento del nuevo portal.

Las actividades de esta fase son:

- **Planificación del despliegue:** Elaboración de un plan detallado para el día del lanzamiento, minimizando el tiempo de inactividad e incluyendo un plan de contingencia (rollback).
- **Migración de contenidos finales:** Ejecución de la migración completa y definitiva de todos los contenidos desde la web antigua a la nueva.
- **Despliegue en producción:** Paso del código y la base de datos del entorno de preproducción al servidor de producción.
- **Puesta en marcha:** Realización de las configuraciones finales (DNS, etc.) y apertura del nuevo sitio web al público.

- **Verificación post-lanzamiento:** Monitorización intensiva durante las primeras horas y días para detectar y resolver cualquier incidencia de manera inmediata.

El entregable de esta fase es el **nuevo portal web corporativo de Mutua Intercomarcal operativo** en su dominio público y el Acta de Puesta en Producción.

3.6. Fase VI: Garantía y Soporte Post-lanzamiento

Tras la puesta en producción, se iniciará el periodo de garantía técnica, cuyo objetivo es asegurar la estabilidad y el correcto funcionamiento del portal a largo plazo. Durante este periodo, que se detalla en el apartado de Niveles de Servicio, el adjudicatario será responsable de la corrección de cualquier error, defecto de programación o vicio oculto que no fuera detectado durante la fase de pruebas, sin coste alguno para Mutua Intercomarcal. Adicionalmente, se prestará un servicio de soporte para la resolución de dudas funcionales al equipo gestor de la Mutua.

Mutua Intercomarcal podrá recibir formaciones según demanda sobre el funcionamiento de la web.

4. Mantenimiento y evolución

4.1. Objeto del servicio

El adjudicatario prestará un servicio anual de mantenimiento y evolución de la plataforma web pública con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento, seguridad, disponibilidad, actualización tecnológica y adaptación a nuevas necesidades funcionales.

Este servicio tendrá un importe anual e incluirá tanto actuaciones preventivas y correctivas como desarrollos evolutivos de alcance menor y medio.

4.2. Alcance del mantenimiento

4.2.1. Mantenimiento correctivo

Comprende las actuaciones destinadas a corregir incidencias, errores o disfunciones detectadas en la plataforma web:

- Corrección de errores de programación y funcionamiento.
- Resolución de incidencias en formularios, buscadores y componentes funcionales.
- Corrección de enlaces rotos y contenidos no accesibles.
- Solución de incidencias derivadas de incompatibilidades con navegadores o dispositivos.
- Restablecimiento de servicios afectados por errores de configuración o actualización.

4.2.2. Mantenimiento preventivo

Incluye las tareas orientadas a preservar la estabilidad, seguridad y rendimiento de la plataforma:

Sede corporativa

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona
T 934 867 400 | F 934 867 428
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com
www.mutua-intercomarcal.com



**MUTUA
INTERCOMARCAL**

- Actualización del CMS, módulos, plugins y dependencias tecnológicas.
- Aplicación de parches de seguridad.
- Revisión y monitorización del estado general del sitio web.
- Detección y corrección preventiva de vulnerabilidades.
- Optimización del rendimiento y tiempos de carga.
- Supervisión de copias de seguridad y procedimientos de recuperación.

4.2.3. Mantenimiento adaptativo

Comprende las actuaciones necesarias para adaptar la plataforma a cambios normativos o tecnológicos:

- Adaptación a nuevas versiones de navegadores y sistemas operativos.
- Ajustes derivados de cambios en los requisitos de accesibilidad digital.
- Adaptaciones requeridas por cambios legislativos o normativos aplicables.
- Adecuación a nuevas versiones de servicios o sistemas integrados.

4.3. Servicios evolutivos

Se consideran servicios evolutivos aquellos destinados a incorporar mejoras funcionales, técnicas o de experiencia de usuario sobre la plataforma existente.

Entre otros, podrán contemplarse:

- Creación de nuevas páginas o secciones.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades.
- Incorporación de nuevos formularios y flujos de información.
- Mejoras de navegación, usabilidad y experiencia de usuario.
- Implementación de nuevos componentes gráficos o interactivos.
- Mejoras SEO técnicas.
- Integraciones con servicios o aplicaciones de terceros mediante API.
- Implementación de mejoras en accesibilidad digital.
- Evolución del modelo de contenidos o de la estructura de información.

4.4. Bolsa anual de servicio

El presupuesto anual destinado al mantenimiento y evolución será de **12.000 € (IVA excluido)**.

Los servicios se prestarán mediante una bolsa anual de horas dedicada a atender incidencias, tareas de mantenimiento y actuaciones evolutivas solicitadas por la entidad contratante.

Las horas consumidas deberán quedar registradas y justificadas mediante informes de seguimiento, incluyendo la descripción de las tareas realizadas y el tiempo dedicado.

4.5. Seguimiento e informes

El adjudicatario deberá presentar informes periódicos que incluyan:

- Relación de incidencias atendidas.
- Actuaciones de mantenimiento realizadas.
- Evolutivos ejecutados.
- Horas consumidas de la bolsa anual.
- Estado de actualización y seguridad de la plataforma.
- Recomendaciones de mejora y optimización.

4.6. Exclusiones

No se considerarán incluidos en el mantenimiento ordinario:

- Rediseños integrales del portal.
- Desarrollo de nuevas plataformas independientes.
- Migraciones completas de tecnología o arquitectura.
- Integraciones de gran complejidad no previstas inicialmente.
- Adquisición de licencias, infraestructura o servicios de alojamiento.

5. Metodología de Trabajo

Para la correcta ejecución del presente contrato, el adjudicatario deberá implantar y seguir una metodología de trabajo que garantice la máxima eficiencia, transparencia, flexibilidad y colaboración con el equipo de Mutua Intercomarcal. El objetivo es asegurar la entrega continua de valor y la capacidad de adaptación del proyecto a las necesidades que puedan surgir durante su desarrollo, culminando en un producto final de alta calidad y plenamente alineado con los objetivos estratégicos de la Mutua.

Se establece como marco de trabajo obligatorio la **metodología ágil Scrum**. Esta elección se fundamenta en su probada eficacia para la gestión de proyectos de desarrollo de software y productos digitales complejos. Scrum promueve un enfoque iterativo e incremental, permitiendo construir la nueva web corporativa en ciclos cortos y gestionables, lo que facilita la inspección regular del progreso y la adaptación a cambios de manera controlada y sin poner en riesgo el calendario global.

El adjudicatario será responsable de la correcta implementación de este marco, proveyendo la formación y el soporte necesarios para que todos los miembros del equipo, incluidos los interlocutores de Mutua Intercomarcal, comprendan y participen activamente en el proceso.

5.1. Roles y Equipo Scrum

La estructura del equipo de trabajo se organizará en torno a los roles definidos por el marco Scrum, asegurando una clara distribución de responsabilidades:

- **Propietario del Producto (Product Owner):** Este rol será desempeñado por una o varias personas designadas por **Mutua Intercomarcal**. Será el único responsable de gestionar el **Product Backlog** (Pila de Producto), lo que incluye definir sus elementos, priorizarlos en función del valor de negocio y las necesidades de los usuarios, y asegurar que el backlog sea visible, transparente y claro para todos. El Product Owner representa los intereses de todos los grupos de interés y tiene la autoridad final para decidir sobre las funcionalidades y características del producto.
- **Scrum Master:** Este rol será proporcionado por la empresa adjudicataria y deberá ser una persona con certificación y experiencia demostrable en la materia. Actuará como un líder servicial para el equipo, cuya principal responsabilidad es asegurar que el marco Scrum es entendido y aplicado correctamente. El Scrum Master facilitará los eventos de Scrum, eliminará los impedimentos que obstaculicen el progreso del Equipo de Desarrollo y trabajará para crear un entorno de alta productividad y mejora continua.
- **Equipo de Desarrollo (Development Team):** Estará compuesto por los profesionales del adjudicatario que llevarán a cabo el trabajo de construcción del portal web. Este equipo será multifuncional y auto-organizado, con la capacidad colectiva de realizar todo el trabajo necesario para crear un "Incremento" de producto terminado en cada Sprint. El Equipo de Desarrollo es responsable de la calidad técnica del trabajo entregado y de realizar las estimaciones del esfuerzo necesario para completar los elementos del Product Backlog.

5.2. Proceso y Eventos de Scrum

El proyecto se desarrollará en una serie de iteraciones de duración fija denominadas **Sprints**. La duración de cada Sprint será de **dos semanas naturales**. Al final de cada Sprint, el Equipo de Desarrollo deberá entregar un "Incremento" de producto potencialmente desplegable, es decir, una porción de la funcionalidad de la web que esté completamente terminada, probada y que cumpla con la "Definición de Hecho" (Definition of Done) previamente acordada.

El proceso se articulará a través de los siguientes eventos de Scrum, cuya organización y facilitación correrá a cargo del Scrum Master:

- **Planificación del Sprint (Sprint Planning):** Se realizará al inicio de cada Sprint. En esta reunión, todo el equipo Scrum colaborará para definir qué se puede entregar en el siguiente Incremento y cómo se realizará el trabajo para lograrlo. El resultado será el **Sprint Backlog**, un plan detallado para el Sprint.
- **Scrum Diario (Daily Scrum):** Es una reunión diaria de 15 minutos para el Equipo de Desarrollo. Su objetivo es sincronizar actividades y crear un plan para las próximas 24 horas de trabajo, inspeccionando el progreso hacia el objetivo del Sprint y adaptando el Sprint Backlog si es necesario.
- **Revisión del Sprint (Sprint Review):** Se celebrará al final de cada Sprint. El Equipo de Desarrollo presentará el trabajo completado ("Incremento") a Mutua Intercomarcal y otros stakeholders relevantes. Es una sesión de trabajo para inspeccionar el resultado del Sprint y obtener feedback directo, que se utilizará para adaptar el Product Backlog.
- **Retrospectiva del Sprint (Sprint Retrospective):** Tiene lugar después de la Revisión del Sprint y antes de la siguiente Planificación. En esta reunión, el equipo Scrum reflexiona sobre el Sprint recién concluido con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en sus procesos, herramientas y relaciones de trabajo para el próximo Sprint.

5.3. Herramientas y Comunicación

Para garantizar la transparencia y el seguimiento continuo, el adjudicatario deberá proporcionar una **herramienta de gestión de proyectos ágil** (como Jira, Azure DevOps o similar) que dé soporte a todo el ciclo de vida del proyecto. Mutua Intercomarcal deberá tener acceso de consulta en tiempo real a esta herramienta, lo que le permitirá visualizar en todo momento el Product Backlog, el Sprint Backlog, el progreso de las tareas y los informes de velocidad y rendimiento (burndown charts).

La comunicación entre los equipos será constante y fluida, utilizando tanto los eventos formales de Scrum como canales de comunicación directos (por ejemplo, Microsoft Teams o Slack) para resolver dudas y facilitar la toma de decisiones ágil en el día a día.

6. Equipo de Trabajo Mínimo

Para garantizar la correcta ejecución de todas las fases del proyecto y la consecución de los objetivos de calidad, rendimiento y funcionalidad establecidos en este pliego, el adjudicatario deberá adscribir al proyecto un equipo de trabajo con la cualificación, experiencia y dedicación adecuadas. La composición del equipo deberá mantenerse estable durante toda la vigencia del contrato, salvo causas de fuerza mayor debidamente justificadas y comunicadas a Mutua Intercomarcal. Cualquier sustitución de un miembro del equipo deberá ser aprobada previamente por Mutua Intercomarcal, y el perfil sustituto deberá poseer una cualificación y experiencia iguales o superiores a las del profesional reemplazado.

El adjudicatario deberá presentar, junto con su oferta técnica, los currículos vitae anonimizados de los perfiles clave propuestos para el proyecto, acreditando el cumplimiento de los requisitos mínimos aquí definidos. Mutua Intercomarcal se reserva el derecho de validar la idoneidad de los perfiles y, en caso de ser necesario, solicitar una entrevista con los candidatos propuestos antes de la adjudicación definitiva.

A continuación, se detallan los perfiles mínimos requeridos y, sus responsabilidades principales y la experiencia y cualificación exigidas para cada uno de ellos.

6.1. Jefe de Proyecto

Será el interlocutor único y principal con los responsables designados por Mutua Intercomarcal. Tendrá la máxima responsabilidad sobre la planificación, ejecución, seguimiento y entrega del proyecto en los plazos y con la calidad requerida.

Responsabilidades principales:

- Elaborar y mantener actualizado el Plan de Proyecto detallado, incluyendo cronograma, asignación de recursos, gestión de riesgos y plan de comunicación.
- Coordinar y supervisar a todos los miembros del equipo técnico asignado al proyecto.
- Actuar como facilitador en la aplicación de la metodología de trabajo ágil (SCRUM), garantizando la correcta ejecución de los eventos (sprints, dailies, reviews, retrospectivas).
- Realizar el seguimiento continuo del progreso del proyecto, identificando desviaciones y proponiendo medidas correctoras.
- Gestionar la comunicación con Mutua Intercomarcal, elaborando y presentando informes de seguimiento periódicos y organizando las reuniones de control estipuladas.
- Asegurar que todos los entregables cumplen con los requisitos funcionales, técnicos y de calidad definidos en este pliego.
- Gestionar el alcance del proyecto, controlando cualquier solicitud de cambio y evaluando su impacto en coste, plazo y recursos.

Cualificación y experiencia mínima:

- Titulación universitaria superior o media, preferiblemente en Ingeniería Informática, Telecomunicaciones, relacionada con marketing digital o similar.
- Experiencia profesional demostrable de, al menos, **cinco (5) años** en la gestión de proyectos de desarrollo de software y, específicamente, como Jefe de Proyecto en proyectos de diseño y desarrollo de portales web de complejidad similar.
- Dominio del idioma castellano y catalán, nivel de suficiencia, tanto hablado como escrito.

6.2. Diseñador especializado en Experiencia de Usuario e Interfaz de Usuario (UX/UI)

Responsable de definir y diseñar una experiencia de usuario óptima, intuitiva y accesible, así como de crear una interfaz de usuario moderna, atractiva y coherente con la identidad corporativa de Mutua Intercomarcal.

Responsabilidades principales:

- Liderar la fase de análisis y conceptualización desde la perspectiva del usuario, llevando a cabo técnicas de investigación como entrevistas, encuestas y análisis de la competencia.
- Definir la arquitectura de la información, los flujos de navegación, los mapas de sitio y los "user journeys".
- Crear wireframes de bajo y alto nivel, así como prototipos interactivos navegables para validar las propuestas de diseño y funcionalidad con Mutua Intercomarcal.
- Diseñar la interfaz de usuario (UI) final, incluyendo la creación de un sistema de diseño (guía de estilo visual) que contemple tipografías, paleta de colores, iconografía, componentes y patrones de interacción.
- Garantizar que todos los diseños cumplen con los criterios de accesibilidad web de nivel AA según las pautas WCAG 2.1.
- Colaborar estrechamente con los equipos de desarrollo para asegurar una implementación fiel de los diseños y resolver cualquier duda o inconsistencia visual.

Cualificación y experiencia mínima:

- Titulación universitaria media o superior en Diseño Gráfico, Bellas Artes, Comunicación Audiovisual, y/o formación específica equivalente en diseño digital y UX/UI.
- Experiencia profesional demostrable de, al menos, **cinco (5) años** en diseño de experiencia de usuario e interfaz para portales web complejos y aplicaciones.
- Conocimiento experto de herramientas de diseño y prototipado (p. ej., Figma, Sketch, Adobe XD).

6.3. Desarrollador Full Stack

Encargado de la construcción técnica del sitio web, tanto en la parte visible por el usuario como en la gestión del servidor y la lógica de negocio

Responsabilidades principales:

- Ejecutar el montaje del CMS WordPress.
- Realizar el desarrollo Back-end.
- Maquetador Front-end.
- Llevar a cabo la programación avanzada y las integraciones de sistemas.
- Implementar la funcionalidad multidioma (Catalán / Castellano).
- Definir y ejecutar el plan de migración.
- Abordar el desarrollo web para integrar el asistente.
- Control de cache y pagespeed.

Cualificación y experiencia mínima:

- Titulación universitaria en Ingeniería Informática o similar, o formación profesional de grado superior en desarrollo de aplicaciones web.

- Experiencia profesional demostrable en desarrollo backend con tecnologías como PHP, Python o Java.
- Experiencia demostrable en el desarrollo sobre el CMS propuesto en la oferta (p. ej., Drupal, WordPress), incluyendo la creación de módulos/plugins a medida.
- Experiencia en Desarrollo web como mínimo de **cinco (5) años**.

6.4. Especialista en agentes IA

Perfil técnico centrado en la implementación del asistente virtual y el procesamiento de la información corporativa.

Responsabilidades principales:

- Hacer una auditoría previa para adquirir conocimiento de los datos a consultar.
- Preparar los datos en una arquitectura tipo RAG para que sean consultables por el agente.
- Realizar el montaje del agente de IA.
- Conectar el agente de IA con el asistente web.

Cualificación y experiencia mínima:

- Grado en Ingeniería Informática, Ciencia de Datos, Matemáticas, Estadística o Telecomunicaciones.
- Se requerirá formación de máster o posgrado especializado en Inteligencia Artificial, Machine Learning o procesamiento de lenguaje natural.

6.4. Ingeniero/a de Sistemas / DevOps

Responsable de la infraestructura, estabilidad y seguridad de los entornos tecnológicos.

Responsabilidades principales:

- Gestionar la seguridad, la configuración del servidor y el despliegue del proyecto.
- Gestionar el hosting del asistente chatbot y el hosting web.

Cualificación y experiencia mínima:

Grado en Ingeniería Informática, Ingeniería de Telecomunicaciones, o Ciclo Formativo de Grado Superior (CFGs) en Administración de Sistemas Informáticos en Red (ASIR) o titulación similar.

7. Entregables y Documentación

El adjudicatario deberá generar y entregar a Mutua Intercomarcal, para su revisión y aprobación, un conjunto de documentos y productos de trabajo a lo largo de las distintas fases del proyecto. La entrega y validación de esta documentación son hitos indispensables para el seguimiento, control de calidad y la aceptación final del servicio. Todos los entregables deberán estar redactados en castellano, en un formato claro y comprensible, y serán propiedad de Mutua Intercomarcal una vez aprobados.

A continuación, se detalla el listado completo de los entregables requeridos, organizados según las fases del proyecto en las que deben ser producidos.

El primer conjunto de entregables se corresponde con la fase de planificación y análisis. El adjudicatario presentará un **Plan de Proyecto Detallado**, que servirá como hoja de ruta maestra para la totalidad del servicio. Este documento deberá incluir, como mínimo: un cronograma exhaustivo en formato Gantt que identifique todas las fases, tareas, dependencias, hitos y plazos de entrega; la asignación de recursos y perfiles del equipo de trabajo a cada tarea; una matriz de riesgos inicial con su plan de mitigación; y un plan de comunicación que defina los canales, la frecuencia y los responsables de la interlocución entre el adjudicatario y Mutua Intercomarcal. Junto a este, se entregará el **Documento de Análisis y Especificación de Requisitos**, que recogerá de forma pormenorizada todos los requerimientos funcionales y técnicos validados, sirviendo como base contractual para el desarrollo.

Una vez aprobada la fase de análisis, se procederá a la entrega de la documentación de diseño. Esto incluye la **Arquitectura de la Información y el Diseño de Experiencia de Usuario (UX)**. Este entregable deberá contener el mapa completo del sitio web, los flujos de navegación para los distintos perfiles de usuario y los *wireframes* de baja y alta fidelidad de todas las plantillas y componentes clave de la plataforma. Posteriormente, se entregará el **Diseño de Interfaz de Usuario (UI) y Prototipo Interactivo**. Este consistirá en la propuesta gráfica final, alineada con la identidad corporativa de Mutua Intercomarcal, un manual de estilo visual (guía de estilos con tipografías, paleta de colores, iconografía y definición de componentes) y un prototipo navegable y de alta fidelidad que permita simular la interacción real del usuario con la futura web antes de iniciar la fase de desarrollo.

Con la finalización del desarrollo, el adjudicatario deberá entregar todo el software y la documentación técnica asociada. El entregable más importante de esta fase es el **Código Fuente Completo y la Base de Datos**. Se deberá proporcionar acceso completo a un repositorio de control de versiones (preferiblemente Git) que contenga la totalidad del código fuente desarrollado, incluyendo *backend*, *frontend*, *scripts* de migración, ficheros de configuración de infraestructura como código y cualquier otro activo digital creado. La entrega deberá ir acompañada de un **Manual de Arquitectura Técnica y Despliegue**, un documento técnico dirigido al personal de sistemas de Mutua Intercomarcal. Dicho manual describirá en detalle la arquitectura de la solución, las tecnologías empleadas, las dependencias, la configuración de los entornos (desarrollo, preproducción y producción) y una guía paso a paso para el despliegue y la compilación de la aplicación.

Durante la fase de pruebas, se generarán varios informes clave. El adjudicatario elaborará y entregará un **Plan de Pruebas** que defina la estrategia de calidad, el alcance de las pruebas (unitarias, de integración, funcionales, de rendimiento, de seguridad y de accesibilidad) y los criterios de aceptación. Conforme se ejecuten las pruebas, se entregarán **Informes de Resultados de Pruebas y Gestión de Incidencias**, que documentarán los casos de prueba ejecutados, los resultados obtenidos y un listado detallado de todos los defectos detectados, clasificados por

severidad y estado. La superación de esta fase culminará con la firma del **Acta de Conformidad de las Pruebas de Aceptación de Usuario (UAT)**.

Finalmente, para la puesta en producción y la transferencia de conocimiento, se entregarán los manuales de usuario y operación. El **Manual de Administración y Gestión de Contenidos** estará dirigido a los usuarios editores de Mutua Intercomarcal y explicará, de manera funcional y con apoyo visual (capturas de pantalla), cómo gestionar todos los contenidos y funcionalidades del portal a través del CMS. Se incluirán procedimientos para la creación y edición de páginas, gestión de menús, publicación de noticias, administración de usuarios y roles, y cualquier otra tarea de gestión cotidiana. Adicionalmente, se entregará un **Manual de Explotación**, destinado al equipo técnico, que describa las tareas de mantenimiento, monitorización, políticas de copias de seguridad y procedimientos de recuperación ante desastres.

8. Niveles de Servicio y Garantía Técnica

El presente apartado tiene como finalidad establecer los estándares de calidad, rendimiento y soporte que la nueva plataforma web corporativa de Mutua Intercomarcal deberá cumplir de manera sostenida una vez se encuentre en fase de producción. Se definen aquí los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que el adjudicatario deberá garantizar, así como el marco de la garantía técnica que cubrirá la corrección de errores y deficiencias del software desarrollado. El objetivo es asegurar una experiencia de usuario óptima, un servicio estable y fiable, y una rápida capacidad de respuesta ante cualquier incidencia que pueda surgir.

8.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio durante toda la vigencia del contrato de mantenimiento posterior a la implantación. Para ello, deberá disponer de las herramientas de monitorización necesarias que permitan medir y reportar periódicamente el grado de cumplimiento de estas métricas a Mutua Intercomarcal.

8.1.1 Disponibilidad del Servicio (Uptime)

La disponibilidad del servicio se refiere al porcentaje de tiempo en que la plataforma web es plenamente accesible y funcional para los usuarios finales.

- **Disponibilidad mínima garantizada:** El adjudicatario deberá garantizar una disponibilidad del **99,8%** calculada sobre una base mensual (24 horas al día, 7 días a la semana).
- **Cálculo de la indisponibilidad:** Se considerará que el servicio no está disponible cuando se produzca una interrupción total del acceso a la web (errores de servidor tipo 5xx) o cuando las funcionalidades críticas (como el acceso al área privada, la cumplimentación de formularios principales o el buscador) dejen de operar correctamente por causas imputables a la plataforma.
- **Exclusiones:** Quedan excluidas del cálculo de indisponibilidad las interrupciones debidas a:
 - **Mantenimientos programados:** Tareas de mantenimiento o actualización de la plataforma que hayan sido notificadas a Mutua Intercomarcal con una antelación mínima

de 48 horas y, preferiblemente, realizadas en ventanas de bajo impacto (horario nocturno o fines de semana).

- **Causas de fuerza mayor:** Situaciones fuera del control razonable del adjudicatario.
- **Fallas de terceros:** Problemas derivados de la infraestructura de hosting (si no es gestionada por el adjudicatario), proveedores de red o servicios externos no imputables a una incorrecta integración por parte del adjudicatario.

8.1.2 Rendimiento y Tiempos de Carga

La velocidad de carga y la fluidez de la interacción son factores críticos para la experiencia del usuario y el posicionamiento SEO. La plataforma deberá cumplir con los estándares de rendimiento definidos por los Core Web Vitals de Google.

- **Time to First Byte (TTFB):** El tiempo de respuesta inicial del servidor deberá ser inferior a **400 milisegundos** para el 90% de las peticiones.
- **Largest Contentful Paint (LCP):** El elemento de contenido más grande visible en la ventana gráfica deberá renderizarse en menos de **2,5 segundos** desde el inicio de la carga de la página.
- **Interaction to Next Paint (INP):** La latencia de todas las interacciones del usuario con una página (clics, toques, pulsaciones de teclas) deberá ser inferior a **200 milisegundos**.
- **Cumulative Layout Shift (CLS):** La puntuación de cambios de diseño inesperados deberá ser inferior a **0,1**.

Estos valores deberán ser cumplidos por el 75% de los usuarios, medidos en un conjunto representativo de páginas que incluirá la página de inicio, las principales páginas de servicio, el acceso al área privada y un artículo de noticias tipo. Las mediciones se realizarán mediante herramientas estándar del mercado (ej. Google PageSpeed Insights, Lighthouse) en condiciones de conexión simuladas de tipo "Fast 3G".

8.2 Soporte Técnico y Gestión de Incidencias

Se establece un procedimiento formal para la comunicación, clasificación y resolución de incidencias que afecten al correcto funcionamiento de la plataforma. El adjudicatario deberá proporcionar una herramienta de ticketing para la gestión centralizada de dichas incidencias.

8.2.1 Clasificación de Incidencias por Severidad

Toda incidencia reportada será clasificada según su impacto en el servicio:

- **Severidad Crítica:** Incidencia que provoca la caída total del servicio o la inutilización de una funcionalidad esencial sin alternativa posible. Afecta a la totalidad o a un gran número de usuarios (p. ej., imposibilidad de acceso a la web, fallo en el login del área privada, brecha de seguridad detectada).
- **Severidad Alta:** Incidencia que degrada gravemente una funcionalidad principal, aunque exista una solución alternativa parcial o compleja. Afecta de forma significativa a la operativa de los usuarios (p. ej., un formulario de contacto clave no envía los datos, lentitud extrema generalizada de la plataforma).

- **Severidad Media:** Incidencia que afecta a una funcionalidad no crítica o que tiene un impacto limitado. Existen soluciones alternativas sencillas (p. ej., error de visualización en un navegador específico, un enlace roto en una página secundaria).
- **Severidad Baja:** Errores menores, de carácter cosmético o tipográfico, que no afectan a la funcionalidad. También se incluyen aquí las consultas o peticiones de información.

8.2.2 Tiempos de Respuesta y Resolución

Para cada nivel de severidad, se establecen los siguientes tiempos máximos:

Severidad	Tiempo Máximo de Respuesta (Acuse y Clasificación)	Tiempo Máximo de Resolución	Horario de Cobertura
Crítica	1 hora	4 horas	24x7, 365 días
Alta	2 horas laborables	8 horas laborables	L-V, 08:00 a 19:00
Media	4 horas laborables	3 días laborables	L-V, 08:00 a 19:00
Baja	8 horas laborables	A planificar en futuras entregas	L-V, 08:00 a 19:00

- **Tiempo de Respuesta:** Tiempo desde que Mutua Intercomarcal notifica la incidencia hasta que el equipo del adjudicatario confirma su recepción, la clasifica y comienza el análisis.
- **Tiempo de Resolución:** Tiempo desde la notificación hasta la implementación de una solución definitiva o, en su defecto, una solución temporal validada por Mutua Intercomarcal.

8.3 Período de Garantía Técnica

El adjudicatario ofrecerá un período de garantía técnica total sobre el software desarrollado de **doce (12) meses**. Este período comenzará a contar desde la fecha de firma del Acta de Recepción y Conformidad del proyecto, que formaliza la entrega y puesta en producción de la plataforma.

Durante este período, el adjudicatario estará obligado a corregir, **sin coste alguno para Mutua Intercomarcal**, cualquier defecto, error o bug de programación que sea imputable a su desarrollo y que sea detectado tras la puesta en producción. Las correcciones se gestionarán siguiendo el procedimiento y los ANS de gestión de incidencias descritos en el apartado 7.2.

El alcance de la garantía cubre:

- Errores funcionales que provoquen que la plataforma no se comporte según lo especificado en este pliego.
- Incumplimientos de los niveles de rendimiento definidos en los ANS.
- Vulnerabilidades de seguridad directamente relacionadas con el código desarrollado.
- Problemas de compatibilidad con los navegadores especificados que no fueran detectados en la fase de pruebas.

Quedan expresamente excluidos de la cobertura de esta garantía los siguientes supuestos:

- Solicitudes de desarrollo de nuevas funcionalidades no contempladas en el alcance original del proyecto.

- Incidencias derivadas de modificaciones del código fuente, la base de datos o la configuración del servidor realizadas por personal de Mutua Intercomarcal o por terceros no autorizados por el adjudicatario.
- Fallos provocados por la obsolescencia o cambios en las API de servicios de terceros que requieran una nueva integración.
- Problemas derivados de un uso incorrecto del sistema de gestión de contenidos (CMS) por parte de los administradores.

9. Seguridad y Protección de Datos

La naturaleza de la actividad de Mutua Intercomarcal como entidad colaboradora con la Seguridad Social implica el tratamiento de datos especialmente sensibles, incluyendo datos de salud de sus trabajadores protegidos y datos de carácter personal de sus empresas asociadas. Por consiguiente, la seguridad de la información y el estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos constituyen un pilar fundamental e irrenunciable para el presente proyecto. El adjudicatario deberá garantizar que la nueva plataforma web se diseña, desarrolla e implanta aplicando los más altos estándares de seguridad y cumpliendo con todas las obligaciones legales y normativas aplicables.

El diseño de la solución deberá basarse en los principios de **seguridad desde el diseño y por defecto**, integrando los requisitos de seguridad en todas las fases del ciclo de vida del proyecto, desde la conceptualización hasta la puesta en producción y el posterior mantenimiento. Del mismo modo, se deberán aplicar los principios de **privacidad desde el diseño y por defecto**, asegurando que la protección de datos personales sea una configuración fundamental de la plataforma y no un añadido posterior. El adjudicatario actuará en calidad de "Encargado del Tratamiento" en nombre de Mutua Intercomarcal, que ostenta la condición de "Responsable del Tratamiento", lo que implicará la formalización de un contrato de encargado de tratamiento conforme al artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).

La plataforma web deberá garantizar en todo momento la **confidencialidad, integridad y disponibilidad** de la información.

- **Confidencialidad:** Se implementarán las medidas técnicas y organizativas necesarias para asegurar que la información solo sea accesible por parte de las personas, entidades o procesos autorizados. Esto es de especial relevancia en las áreas privadas del portal.
- **Integridad:** Se deberá garantizar la exactitud y completitud de la información y sus métodos de procesamiento, protegiéndola frente a modificaciones no autorizadas, tanto accidentales como intencionadas.
- **Disponibilidad:** Se asegurará que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los servicios asociados cuando lo requieran, protegiendo la plataforma contra interrupciones del servicio.

Sede corporativa

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona
T 934 867 400 | F 934 867 428
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com
www.mutua-intercomarcal.com



Para cumplir con estos principios, el adjudicatario deberá implementar un conjunto robusto de medidas técnicas y organizativas. Se exigirá la encriptación de todas las comunicaciones entre el cliente y el servidor mediante el uso de protocolos seguros como **TLS en su versión 1.2 o superior**, con una configuración que siga las mejores prácticas actuales. Asimismo, los datos sensibles almacenados en la base de datos o en el sistema de ficheros, tales como credenciales de acceso o datos personales, deberán estar cifrados en reposo.

Se deberán implementar mecanismos de **control de acceso y autenticación robustos**, especialmente en el área privada. Esto incluye una política de contraseñas seguras (longitud mínima, complejidad, historial y caducidad), protección contra ataques de fuerza bruta y la consideración para una futura implementación de sistemas de autenticación multifactor (MFA). El control de acceso se basará en un sistema de roles y perfiles (RBAC), garantizando que cada usuario (ya sea administrador, gestor de contenidos, empresa o trabajador) acceda únicamente a la información y funcionalidades para las que tiene autorización explícita (principio de mínimo privilegio).

El desarrollo de la aplicación deberá seguir prácticas de **codificación segura** para prevenir vulnerabilidades conocidas. Es obligatorio que la plataforma esté protegida, como mínimo, contra las vulnerabilidades descritas en la última versión del listado **OWASP Top 10**, incluyendo, entre otras, inyección de código (SQL, NoSQL, OS), autenticación rota, exposición de datos sensibles, Cross-Site Scripting (XSS) y falsificación de peticiones en sitios cruzados (CSRF). Todo dato de entrada procedente del usuario deberá ser validado y saneado de forma rigurosa antes de su procesamiento o almacenamiento.

Antes de la puesta en producción definitiva, el adjudicatario deberá realizar y entregar a Mutua Intercomarcal un informe detallado de los resultados de una **auditoría de seguridad externa**. Esta auditoría deberá incluir, como mínimo:

1. **Análisis de vulnerabilidades:** Un escaneo exhaustivo de la plataforma y la infraestructura subyacente en busca de vulnerabilidades conocidas.
2. **Pruebas de penetración (Pentesting):** Un intento controlado de explotar las vulnerabilidades detectadas, tanto desde una perspectiva externa (caja negra) como interna (caja gris, con credenciales de distintos roles de usuario), con el fin de evaluar el impacto real de un posible ataque.

El informe resultante deberá clasificar los hallazgos según su criticidad y proponer un plan de remediación detallado. El adjudicatario será responsable de corregir todas las vulnerabilidades críticas y altas detectadas antes del lanzamiento de la web. Mutua Intercomarcal se reserva el derecho de encargar auditorías de seguridad adicionales por parte de terceros en cualquier momento del ciclo de vida del proyecto, debiendo el adjudicatario prestar la colaboración necesaria y subsanar las deficiencias que pudieran ser identificadas.

Finalmente, el adjudicatario deberá disponer de un plan de gestión de incidentes de seguridad que detalle los procedimientos para la detección, análisis, contención, erradicación y

Sede corporativa

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona
T 934 867 400 | F 934 867 428
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com
www.mutua-intercomarcal.com



**MUTUA
INTERCOMARCAL**

recuperación ante una posible brecha de seguridad. Dicho plan deberá incluir los protocolos de comunicación y notificación a Mutua Intercomarcal, garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos por el RGPD para la notificación de violaciones de la seguridad de los datos a la autoridad de control y a los interesados.

Barcelona, a fecha de la firma electrónica.

Director/a del Área de Atención al Mutualista.