Anexo I - Pliego de Prescripciones Técnicas

Contratación mixta para el suministro de licencias, créditos IA y servicios de formación y asistencia técnica para la plataforma Monday.com destinada al control y seguimiento de proyectos en Asepeyo Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151

Expte.: CP00154/2026

ÍNDICE

OBJETO DEL PLIEGO.

1.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

2.- ALCANCE DEL CONTRATO.

2.1.- Introducción y situación actual

2.2.- Servicios a prestar, requerimientos funcionales y técnicos.

3.- REQUERIMIENTOS GENERALES

3.1.- Advertencias a usuarios

3.2.- Finalización / reversión de los servicios

3.3.- Seguridad y confidencialidad de la información

3.4.- Propiedad intelectual

3.5.- Transferencia tecnológica

4.- CALIDAD OPERATIVA Y GESTIÓN DEL SERVICIO

4.1.- Acuerdos de nivel de servicio (ANS / SLA)

4.2.- Disponibilidad del servicio

4.3.- Atención técnica al usuario

4.4.- Incidencias

4.5.- Cumplimiento nivel de servicios

4.6.- Recursos personales y gestión del servicio

5.- PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

5.1.- Fase de transición

5.2.- Fase de devolución

6.- CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA TÉCNICA

7.- CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN

OBJETO DEL PLIEGO.

El objeto del presente pliego es regular las prescripciones técnicas que regirán en la Contratación mixta para el suministro de licencias, créditos IA y servicios de formación y asistencia técnica para la plataforma Monday.com destinada al control y seguimiento de proyectos en Asepeyo Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.

La presentación de una oferta en respuesta a este pliego de prescripciones técnicas por parte de los licitadores presupone la aceptación de todos los requisitos incluidos tanto en este documento como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

El plazo de vigencia estipulado para la ejecución del presente contrato se establece en 24 meses, de conformidad con los términos y condiciones consignados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2.- ALCANCE DEL CONTRATO.

2.1.- Introducción y situación actual

El presente pliego tiene como objeto establecer las funciones a prestar por la empresa adjudicataria, en un único lote, para el suministro de licencias, créditos IA del gestor de proyectos Monday.com y formación/soporte para el control y seguimiento de proyectos para Asepeyo Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151 (en adelante, la Mutua).

A continuación se describe de forma genérica, los servicios que se requieren, haciendo referencia a la situación actual de la Mutua:

2.2.- Servicios a prestar, requerimientos funcionales y técnicos.

Los servicios incluidos, son el suministro de la suscripción de ciento cuarenta y cinco (145) licencias corporativas mensuales del software de gestión de proyectos "Monday.com", producto Work Management versión Enterprise, que incluyen los siguientes servicios:

Almacenamiento

- Hasta 250.000 automatizaciones e integraciones mensuales para la cuenta global de la Mutua Asepeyo, a usar por la totalidad de las licencias adquiridas.
- Cantidad ilimitada de espectadores invitados proveedores externos.

- Cantidad ilimitada de tableros, paneles, grupos y elementos a crear, donde cada panel puede contener información de al menos 50 tableros. En caso de utilizar la solución de portafolios este deberá poder contener al menos 200 proyectos.
- Más de 200 plantillas para roles empresariales, gestión de mantenimiento, gestión de equipos, gestión de proyectos, procesos y gestión OKR.
- Disposición de al menos 1.000GB de almacenamiento de archivos en la nube.
- Espacios de trabajo, tableros y paneles privados de forma ilimitada y sin restricción, más que las impuestas por los administradores de la cuenta de la Mutua.
- Tableros y paneles compartibles de forma ilimitada y sin restricciones, más que las impuestas por los administradores de la cuenta de la Mutua.
- Capacidad ilimitada de crear documentos de colaboración, con integración de los datos de los tableros y la información de los widgets.

Administración

- Registro de auditoría que permita a los administradores ver cuándo los miembros del equipo iniciaron sesión en la cuenta por última vez, qué dispositivo usaron y cuál fue la dirección IP para esa sesión.
- Registro de uso de la cuenta, donde se incluya al menos, el número de automatismos activos, los creadores principales, el número de tableros afectados por los automatismos y el detalle de los mismos.
- Habilitación para las cuentas de administración de la herramienta de un directorio de contenido de la cuenta corporativa.
- Registro de auditoría de las conexiones y de las acciones, así como restauración de cualquier versión previa a acciones de usuarios.
- Recepción o consulta de informes actualizados vinculados a los paneles de forma diaria, semanal o mensual según las actualizaciones, y comparativa respecto a estados anteriores.
- Capacidad de poder definir las funciones determinadas de cada tipo de usuario dentro de la cuenta corporativa tanto a nivel global como de colectivos concretos, hasta nivel individual.

Operatividad

- Posibilidad de vincular elementos de un tablero con elementos de otros tableros de forma ilimitada, así como acceso al traspaso de información automática sin “delay”.
- Habilitación de las vistas de Tabla, Gantt, Gráficos, Kanban, Calendario, galería de archivos y formularios.
- Operatividad de la herramienta superior al 99% del tiempo disponible.
- Capacidad ilimitada de asignación de propietarios en los tableros y paneles creados.
- Generación de informes y análisis dinámicos entre los diferentes tableros y paneles creados.

Integraciones

- Posibilidad de integración con diferentes ERPs a disposición de la Mútua.
- Acceso al time tracking de tareas, elementos y procesos integrados dentro del software en la cuenta corporativa.

Soporte y Asistencia Técnica

A. Soporte Técnico Estándar del Software (incluido en la suscripción)

- Atención al usuario para incidencias de la plataforma (servicio mínimo entre las 09:00 h y las 18:00 h, de lunes a jueves y viernes de 09:00 h a 15:00 h, con exclusión de los días festivos nacionales de aplicación.
- Acceso a la base de conocimiento, documentación oficial y webinars globales de novedades con carácter mensual, tanto implantadas recientemente como aquellas a implantar, al menos, en los próximos 6 meses.
- Gestión de incidencias técnicas del propio software.

B. Servicio de Consultoria Técnica Avanzada y Formación (bajo demanda)

- Se prevé una bolsa máxima de hasta sesenta y cuatro (64) horas de servicio técnico especializado durante la vigencia del contrato, bajo petición previa y aprobación posterior de Asepeyo antes del pago para:

  - Servicios de asesoramiento técnico avanzado, apoyo en la integración de la plataforma con sistemas de Asepeyo mediante API, y capacitación técnica a los equipos informáticos de la Mutua sobre nuevas funcionalidades avanzadas e Inteligencia Artificial.

  - Exclusiones explícitas: Queda expresamente excluida de esta bolsa la atención de incidencias operativas del software o dudas básicas de usuarios, las cuales se tramitarán a través del Soporte Estándar.

  - Formato de ejecución: por defecto se realizará bajo modalidad on-line, entre las 09:00 h y las 18:00 h, de lunes a jueves y viernes de 09:00 h a 15:00 h, con exclusión de los días festivos nacionales de aplicación. La Mutua se reserva el derecho de requerir que, de forma puntual y aleatorizada, dichos servicios se realicen in-situ en las instalaciones de Asepeyo en Barcelona, sin derecho por parte de la empresa adjudicataria a la facturación de importes adicionales en concepto de desplazamiento y/o dietas.

Seguridad

- Cumplimiento de SOC 2 tipo II.
- Autenticación de doble factor (2FA) para todas las cuentas, ya dispongan de licencia corporativa o sean miembros espectadores o invitados sin licencia de la cuenta Asepeyo.
- Vinculación de las cuentas de Google corporativas (LDAP) para un acceso seguro y más ágil dentro de la plataforma corporativa.
- Control de acceso a integraciones específicas.
- Control y restricción al uso de las IP en ubicaciones restringidas o mediante VPN.
- Habilitación de un modelo de bloqueo automático de cuenta tras la detección de intrusión no deseada, y guardado de la versión previa a dicha detección, para su posterior restauración.

En los servicios a prestar se incluye el suministro de 20.000 créditos IA mensuales, englobados en un pack:

En la actualidad, dado el considerable volumen de paneles en curso y la densidad de datos integrados en toda la entidad, resulta imprescindible disponer de las capacidades avanzadas de inteligencia artificial provistas por la plataforma Monday. A tal efecto, se requiere la asignación de un volumen mensual de créditos disponibles para su adecuada utilización y explotación por parte de Asepeyo.

El agotamiento de los créditos mensuales no generará la facturación automática de costes adicionales ni la compra no autorizada de nuevos paquetes de créditos.

- Los créditos de la plataforma monday.com sirven para utilizar las funciones y capacidades de Inteligencia Artificial, consumiendo los siguientes créditos:

  -**Monday agents**: El consumo varía según la complejidad de la tarea (entre 10 y más de 250 créditos por ejecución).

  -**Monday vibe**: el consumo consumo de créditos dependerá de la complejidad de los mensajes (prompts) enviados durante el desarrollo o al ejecutar aplicaciones publicadas con IA.

  -**Monday sidekick**: entre 10 y más de 150 créditos, según la complejidad de la solicitud y el contexto leído.

  -**Flujos de trabajo de la IA**: el consumo de créditos en cada ejecución será según su complejidad.

  -**Toma de notas con IA**: 120 créditos por hora de reunión.

-**Bloques de IA**: 8 créditos por acción dentro de un mismo elemento en un período de 24 horas.

- El control de créditos de IA consumidos en la plataforma Monday.com se gestionará de forma centralizada por aquellos perfiles de Asepeyo con perfil de administrador a través del módulo de gobernanza, permitiendo dividir los datos en al menos, tres categorías:

  -**Por funcionalidad**: Permite ver cuántos créditos han gastado herramientas específicas detalladas anteriormente.

  -**Por usuario**: Muestra de forma transparente qué miembros del equipo o departamentos están ejecutando la mayor cantidad de acciones impulsadas por IA.

  -**Por tablero**: Identifica cuáles son los tableros de trabajo de la organización que más recursos consumen (por ejemplo, mediante ejecuciones de automatizaciones con bloques de IA).

3.- REQUERIMIENTOS GENERALES

3.1.- Advertencias a usuarios

En aquellos casos en que a consecuencia de la actividad normal y/o gestión de una incidencia haya riesgo serio de pérdida de información y datos, la Mutua deberá ser advertida formalmente por el responsable técnico correspondiente, dejando constancia de esta advertencia y de la autorización asociada por parte de los responsables técnicos de Asepeyo.

3.2.- Finalización / reversión de los servicios

La información que como consecuencia de la ejecución del acuerdo contrato haya obtenido la empresa adjudicataria, quedará en propiedad de la Mutua. Con posterioridad a la finalización de este, la empresa licitadora no podrá explotar ninguna información obtenida de la ejecución del contrato.

3.3.- Seguridad y confidencialidad de la información

Considerando el objeto del contrato, la empresa adjudicataria no efectuará ningún tratamiento de datos de carácter personal por cuenta de Asepeyo. No obstante, ésta se compromete al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

A. Durante la prestación del servicio, la empresa adjudicataria se obliga, de forma expresa, a no acceder a información propiedad de Asepeyo, en cualquier tipo de formato en que ésta resida.

B. Si para la adecuada ejecución de sus servicios, la empresa adjudicataria tuviera que acceder, en cualquiera de sus formatos, a información propiedad de Asepeyo, la empresa adjudicataria se obliga a mantener absoluta confidencialidad y secreto de toda la información a la que hubiera accedido

C. La empresa adjudicataria se compromete a trasladar a todas las personas a su cargo las instrucciones necesarias para el efectivo conocimiento y cumplimiento de las cláusulas en materia de seguridad y confidencialidad y secreto.

D. Cuando la ejecución de los servicios se desarrolle en las instalaciones de Asepeyo, el personal a cargo de la empresa adjudicataria estará obligado al cumplimiento de la política de control de accesos establecida por Asepeyo.

E. La empresa adjudicataria deberá poner en conocimiento del personal a su cargo la prohibición expresa de las siguientes acciones:

- Descargar, instalar y/o ejecutar por iniciativa propia cualquier tipo de software (aplicaciones, utilidades, herramientas, etc.) en la infraestructura tecnológica de Asepeyo. Todo el software necesario e imprescindible para el desempeño de las funciones será instalado únicamente por Asepeyo (si así lo estima conveniente).
- Modificar, sin el conocimiento y correspondiente autorización por parte de Asepeyo, la configuración física y/o lógica de la solución. Este punto es especialmente crítico en el caso de configuraciones de seguridad.
- Alterar, manipular, modificar o suprimir los registros/logs del sistema, las aplicaciones así como los documentos electrónicos de Asepeyo.
- Leer, copiar, reproducir y/o capturar, entre otras acciones, tanto de forma parcial como total, cualquier tipo de información propiedad de Asepeyo.
- Acceder a áreas no autorizadas o restringidas de los sistemas de información de Asepeyo.
- Escalar, sin la pertinente autorización, el nivel de privilegios en el sistema informático.
- Impedir u obstaculizar el acceso de los usuarios a los sistemas de información de Asepeyo mediante el consumo masivo de recursos, así como llevar a cabo intervenciones que pudieran dañar, interrumpir o afectar a la disponibilidad de los sistemas informáticos.
- Introducir desde cualquier soporte cualquier tipo de malware que pudiera causar cualquier tipo de incidencia en los sistemas informáticos de Asepeyo.
- Hacer uso de los servicios o recursos de los sistemas de información de Asepeyo para finalidades ajenas a los servicios objeto de contrato.

3.4.- Propiedad intelectual

La empresa adjudicataria aceptará expresamente que la propiedad y los derechos de explotación de toda la información y la documentación involucrada al amparo del presente Pliego corresponden únicamente a la Mutua, con exclusividad y a todos los efectos.

Todos los informes, estudios y documentos elaborados durante la ejecución del contrato serán propiedad de la Mutua, reservándose ésta todas las facultades inherentes al derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que tenga conveniente, sin que pueda oponerse por ello la empresa adjudicataria alegando derechos de autor.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa, original o reproducida, sin autorización expresa por el Director Técnico de la Mutua. El conjunto de los trabajos así desarrollados se entenderán como reservados. La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego, ni tampoco ceder a otros.

Es obligación de la empresa adjudicataria el suministro a Asepeyo de las nuevas versiones de la documentación que ésta vaya produciendo en el transcurso del acuerdo contrato.

3.5.- Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por la Mutua, a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

4.- CALIDAD OPERATIVA Y GESTIÓN DEL SERVICIO

La tarifa ofertada por la entidad licitadora en concepto de horas de formación integrará la totalidad del tiempo de dedicación previa, así como la preparación de los informes preceptivos necesarios para el adecuado desarrollo de la actividad formativa, incluyendo la emisión de los informes posteriores que le sean requeridos. Consiguientemente, se procederá exclusivamente al cómputo y facturación de aquellas horas de formación efectivas y debidamente devengadas que resulten estrictamente indispensables para la ejecución de la citada formación o asesoramiento.

La documentación de soporte y las sesiones de formación se deberán impartir en castellano y/o catalán y el contratista deberá proveer todo el material necesario (en línea o con otros medios) para todos los usuarios que reciban dicha formación. Todo el material utilizado en las sesiones de formación se entregará a ASEPEYO a la finalización de las mismas.

Los niveles de servicio que se detallan a continuación entran en vigor una vez la aplicación haya sido desplegada y esté operativa en entorno de producción y hasta el final del periodo de garantía.

Cabe la posibilidad que los usuarios de Asepeyo contacten con el proveedor del servicio durante el uso del mismo. Para tal fin, la misma plataforma tendrá habilitado un botón de acceso rápido para mandar reportes de incidencias así como también la propia empresa mantendrá actualizada la web de estado de sus servicios (https://status.monday.com/)

Se definen dos modalidades de tiempo, el de respuesta y el de resolución, para valorar las posibles incidencias que puedan producirse durante la vigencia del servicio.

Tiempos de respuesta: Se define como el periodo de tiempo transcurrido desde la comunicación formal de la incidencia al Servicio de Mantenimiento propuesto hasta que dicho servicio establece contacto con el usuario o cliente, quedando expresamente excluidas de este cómputo las respuestas automáticas mecanizadas.

Tiempo de resolución: Periodo transcurrido desde el momento de la notificación por parte del cliente de un aviso de avería o incidencia, hasta la completa restauración de dicho servicio a su normal funcionamiento o su resolución satisfactoria.

Se establecen diferencias para dicho cálculo en función de la criticidad:

Criticidad	Clasificación
Tipo 1	Plataforma inoperativa
Tipo 2	Grupo de usuarios inoperativo
Tipo 3	Elemento inoperativo o Funcionamiento degradado

4.1.- Acuerdos de nivel de servicio (ANS / SLA)

Para la calidad del servicio así como para la gestión y seguimiento de la ejecución del contrato, ASEPEYO define unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que permiten monitorizar y evaluar la calidad y la gestión de estos servicios a través de unos indicadores que parametrice el grado de consecución acordado para cada servicio.

Adicionalmente el adjudicatario podrá incorporar sus propios Indicadores de Nivel de Servicio junto con sus Valores Objetivo y Niveles de Cumplimiento a los que se compromete. El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el Acuerdo de Nivel de Servicio, se responsabilizará de alcanzar los Niveles de Cumplimiento establecidos, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento.

4.2.- Disponibilidad del servicio

Se considera que el servicio debe estar disponible ininterrumpidamente 24 horas al día. La disponibilidad debe ser de un 99,0%, es decir que el tiempo máximo de indisponibilidad del Servicio en un mes será de 432 minutos (calculado sobre un tiempo total mensual de 24h x 30 días x 60 minutos = 43.200 minutos).

El tiempo de indisponibilidad se calculará como la suma de todos los períodos de indisponibilidad durante el mes. Los periodos de parada del servicio para intervenciones programadas de actualización y/o mejoras del servicio no computan como tiempo de indisponibilidad.

El adjudicatario deberá ofrecer mecanismos que permitan a Asepeyo consultar, con carácter mensual, la disponibilidad del Servicio. Preferentemente a través de portales o consolas de gestión. Por defecto será facilitado mediante correo electrónico y/o en los informes de seguimiento.

El incumplimiento de dicha disponibilidad está sujeto a los siguientes ANS/SLA:

-Disponibilidad mensual entre el 90% y el 98%: incidencia Grave.
-Disponibilidad del 89% o menos: incidencia Muy Grave

Las penalizaciones a dichos incumplimientos se describen en el Anexo VIII de los Anexos del Pliego de Cláusulas administrativas particulares.

4.3.- Atención técnica al usuario

Se incluirá en la oferta la atención al usuario vía telefónica, e-mail y/o remota, en la cual se resolverán las dudas que estos pudieran tener acerca del funcionamiento de la herramienta. La atención al usuario será:

- Se requiere que el horario de servicio mínimo para la recepción de dichas solicitudes y/o incidencias por parte de la empresa adjudicataria sea entre las 09:00 h y las 18:00 h, de lunes a jueves y viernes de 09:00 h a 15:00 h, con exclusión de los días festivos nacionales de aplicación.
- Tiempo de respuesta: El más breve posible con el fin de garantizar la participación del licitador y teniendo en cuenta los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado 4.4 de este Pliego.
- Tiempo de resolución: El más breve posible con el fin de garantizar la participación del licitador y teniendo en cuenta los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado 4.4 de este Pliego.

4.4.- Incidencias

Las incidencias se clasifican en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

- **Tiempo de respuesta**: Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al Servicio de Mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución**: Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería/incidencia, hasta el momento en que el servicio se ha restablecido a su normal funcionamiento.

Las horas indicadas en la tabla se computan según el horario de atención establecido en el apartado "Horario de servicio mínimo".

Criticidad	Clasificación	Tiempo de respuesta máximo	Tiempo de resolución máximo
1	Plataforma inoperativa	1 hora laborable desde la notificación.	6 horas laborables desde la notificación.
2	Grupo de usuarios inoperativo	2 horas laborables desde la notificación.	12 horas laborables desde la notificación.
3	Elemento inoperativo o funcionamiento degradado	3 horas laborables desde la notificación.	24 horas laborables desde la notificación.

4.5.- Cumplimiento nivel de servicios

Para la medición de los niveles de servicio, el adjudicatario deberá suministrar informes que permitan conocer, de forma detallada, por canales y servicios, los niveles de calidad alcanzados, así como el resto de los parámetros contemplados en los SLAs.

En este sentido, la oferta deberá contener una propuesta sobre el contenido y periodicidad de los informes que en todo caso serán presentados, revisados y evaluados en las reuniones contempladas en el apartado 4.6. Asepeyo, según evolución del contrato, establecerá la periodicidad por la que el adjudicatario deberá aportar dichos informes de seguimiento que como máximo se establece con una periodicidad trimestral, cuyos informes deberán ser presentados con un límite máximo del día 15 del mes posterior al trimestre de estudio. La decisión de la DTIC respecto a estos incumplimientos será inapelable y podrá motivar la ejecución de las penalizaciones en la forma prevista en el PCAP.

Para el control del servicio prestado, se usarán los mismos tableros creados para dichos menesteres por parte de Asepeyo y la empresa adjudicataria, en los perfiles corporativos de "Monday".

4.6.- Recursos personales y gestión del servicio

Con el fin de conseguir una alta eficiencia técnica del servicio, así como de la explotación de las licencias de dicho software de gestión, el adjudicatario deberá disponer de suficiente personal acreditado con conocimientos de la herramienta “Monday”, así como, al menos, una persona que pueda conocer e implementar soluciones mediante interacción con la API de dicho software.

El licitador deberá vincular y asignar a la ejecución de los trabajos objeto del presente pliego un Equipo de Trabajo compuesto, como mínimo, por los siguientes perfiles profesionales:

- Jefe de Proyecto, con la función de coordinación del proyecto, gestión de solicitudes y demás tareas de control de seguimiento contractual.
- Gestor de implantación/Formador.

El número total de recursos asignados será el que la empresa considere necesario para garantizar el correcto cumplimiento de las necesidades y requisitos definidos en este pliego, sin perjuicio de los mínimos establecidos.

La aportación del Curriculum vitae de todos los perfiles del equipo asignado al proyecto será obligatoria y se considerará criterio de solvencia técnica.

En caso de producirse sustituciones de personal durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar igualmente el Currículum Vitae de cada recurso que sustituya a otro, garantizando que el nuevo profesional cumple, como mínimo, los requisitos de experiencia establecidos en este pliego.

Adicionalmente, será de obligado cumplimiento la realización de reuniones periódicas, cómo mínimo trimestrales, para el seguimiento del servicio y bajo demanda de la Mútua, aquellas de tipo extraordinario que se consideren necesarias para el cumplimiento del servicio objeto de este contrato.

Será responsabilidad exclusiva de la entidad adjudicataria confeccionar y remitir el acta de cada una de las reuniones previamente acordadas y celebradas entre ambas partes, debiendo efectuarse dicha entrega en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles posteriores a su realización. Asimismo, el tiempo dedicado a la elaboración de informes, actas o cualquier otra documentación complementaria no generará, bajo ningún concepto, coste alguno para Asepeyo.

5.- PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

La propuesta del licitador respecto al plan de transición y devolución del servicio, deberá especificarse, como mínimo, bajo los términos detallados a continuación:

- Saliente: empresa que actualmente nos ofrece el licenciamiento de dicho software.
- Entrante: empresa que se hará cargo del servicio objeto del pliego técnico.

5.1.- Fase de transición

Se define como el período de tiempo entre que se inicia el período que la empresa "Entrante" se hace cargo del contrato en cuestión. Dicha fase no deberá ser superior a los cuatro (4) días.

En consecuencia, la empresa "Entrante" deberá ponerse en contacto con la empresa "Saliente", así como con el propietario de este (Monday), para coordinar la activación del servicio de las licencias activas a fecha de hoy por parte de Asepeyo (145), evitando en todo momento cualquier tipo de interrupción del servicio para los usuarios en uso de dicho entorno productivo, así como asegurando ningún tipo de pérdida de información y/o contenido previamente generado a través de dichas suscripciones.

5.2.- Fase de devolución

Al final el servicio de este contrato, y, en caso de que se produzca un cambio de proveedor a posterior, el coste de dicha devolución correrá sin cargo por parte de Asepeyo.
Treinta (30) días naturales antes de la finalización del servicio, la empresa documentará todos los procedimientos e incidencias habidos durante la ejecución del contrato
Con el objetivo de asegurar el mantenimiento del servicio una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria deberá proporcionar a Asepeyo, al inicio de la prestación, un plan de reversión del servicio que, en ningún caso, podrá ser inferior a 30 días naturales y que permita transferir el servicio a la Mutua u/o a otra empresa adjudicataria de la posterior licitación del servicio a la finalización de la duración de este.

6.- CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA TÉCNICA

El licitador deberá detallar, en su propuesta técnica (SOBRE BC), la siguiente información con la misma estructura y orden que se especifica y enumera a continuación:

Punto 1: Modelo de Gestión, Metodología y Actas (Apartados 4.5 y 4.6)

- **Gestión de Actas**: Compromiso expreso de elaborar y entregar el acta de cada reunión de seguimiento en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a su celebración, sin coste adicional para Asepeyo.
- **Informes de Calidad**: Propuesta sobre el contenido y la entrega trimestral de los informes de seguimiento del servicio.
- **Planes de Contingencia**: Flujogramas de trabajo para la resolución de incidencias y mitigación de riesgos.

Punto 2: Requerimientos de Seguridad (Apartado 2.2)

- Acreditar el cumplimiento del estándar **SOC 2 Tipo II**.
- Soporte de **Doble Factor de Autenticación (2FA)** obligatoria para todas las cuentas (licenciadas, espectadores e invitados).
- Integración mediante **LDAP** / **directorio activo de Google** corporativo.
- Mecanismos de **restricción de IP** / **VPN**, registros de auditoría de accesos/logs e historial para restauración tras intrusiones

Punto 3: Plan de Implantación

- Indicar explícitamente el **plazo máximo en días naturales** para alcanzar el 100% de capacidad operativa tras la firma del contrato.

Punto 4: Plan de Transición y Devolución / Reversión (Apartado 5)

- **Fase de Transición**: Definir un plan detallado de migración con cronograma semanal que no supere los 4 días naturales, coordinado con el proveedor saliente y Monday.com, garantizando cero interrupción del servicio y cero pérdida de datos sobre las 145 licencias activas.
- **Fase de Devolución**: Compromiso de entregar al inicio del contrato un plan de reversión mínimo de 30 días naturales, sin coste añadido para la Mutua.

Punto 5: Medición de Disponibilidad del Servicio (Apartado 4.2)

- **Garantizar una disponibilidad mínima mensual del 99,0%** (máximo 432 minutos mensuales de indisponibilidad) y detallar el portal, consola o informe mensual por correo mediante el cual Asepeyo consultará estas métricas.

Punto 6: Horarios y Tiempos de Respuesta/Resolución (Apartados 4.3 y 4.4)

- **Horario de Soporte y Formación**: Lunes a jueves de 09:00 h y las 18:00 h y viernes de 09:00 h a 15:00 h, con exclusión de los días festivos nacionales de aplicación.
- **SLA de Incidencia**s: Incorporar la tabla de tiempos máximos de atención:
    - *Tipo 1 (Plataforma inoperativa)*: Respuesta ≤ 1 hora / Resolución ≤ 6 horas.
    - *Tipo 2 (Grupo inoperativo)*: Respuesta ≤ 2 horas / Resolución ≤ 12 horas.
    - *Tipo 3 (Elemento degradado)*: Respuesta ≤ 3 horas / Resolución ≤ 24 horas.
- **Sede de Formación Puntual**: Confirmar la aceptación de impartir sesiones *in-situ*

en las oficinas de Barcelona si la Mutua lo requiere, sin facturar desplazamientos ni dietas.

Indicar que en la oferta técnica no se debe mencionar ningún importe económico, tarifa o precio del Anexo V.

7.- CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN

El adjudicatario, en base a las necesidades de ASEPEYO, emitirá como mínimo las siguientes facturas:

- Factura mensual resultante del importe asociado a las licencias suministradas.
- Factura anual del Pack de 20.000 Créditos IA mensuales por año, una al inicio del contrato (2027) y la siguiente en el segundo año (2028) coincidiendo con el mismo mes de facturación de la inicial (total de 2 packs durante los 24 meses del contrato).
- Respecto a la facturación del servicio asociado a horas formativas/soporte, se emitirán facturas mensuales a mes vencido de las horas consumidas y validadas, donde deberá indicarse como mínimo:
  - ➢ Concepto / temática de la formación
  - ➢ Periodo de facturación (fecha/s de celebración)
  - ➢ Número de horas formativas por sesión.

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria.

En todo caso, la factura deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 6 del RD 1496/2003 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y con lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público (http://www.facturae.gob.es/face/Paginas/FACE.aspx). El código DIR es el GE0000510 (en los 3 apartados: Órgano Gestor, Unidad Tramitadora y Oficina Contable).

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de contratación de esta Mutua, el adjudicatario deberá indicar en la factura o certificación correspondiente el número de referencia del contrato que ASEPEYO facilitará a la empresa adjudicataria una vez firmado y registrado el mismo en su base de datos. La no inclusión del número de referencia citado en la factura retrasará de forma indefinida su aprobación y por tanto su pago.

Se requiere que la facturación mensual se entregue en un formato inteligible y tratable de acuerdo con los criterios que se fijen desde ASEPEYO. Por ello, el sistema de facturación debe permitir, como mínimo, las siguientes facilidades:

- La facturación será en formato electrónico e incluirá el máximo detalle posible (concepto facturado, sede de instalación, unidades, periodo de facturación, entre otros). En caso de que se requiera una intervención manual en el proceso de facturación, ésta será responsabilidad del adjudicatario, mediante el rol de gestor de servicio propuesto por el propio adjudicatario.

- El adjudicatario debe mantener actualizado el inventario y reflejarlo correctamente en la facturación.

- La información será accesible vía Web y en formato electrónico, y con un formato tratable informáticamente.

- El adjudicatario no podrá, de forma unilateral, cambiar el formato de la información con el que se ofrecerá la factura. Cualquier cambio será informado con antelación a ASEPEYO para su revisión y conformidad.

ASEPEYO

Firmado digitalmente por: JUAN LUIS PAGES LARA - DNI 37288425C
FIRMA
28.10.2026 08:48:44 CET