

**Anexo I- Pliego de prescripciones técnicas**

**Exp.: CP00240/2023**

**Contratación del servicio para el desarrollo de una aplicación informática destinada a la gestión de compras y petitorios para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151.**

## Índice

<b>1. Objeto</b>	<b>4</b>
1.1. <i>Alcance del servicio</i>	4
<b>2. Duración del contrato</b>	<b>5</b>
<b>3. Descripción de los servicios prestados</b>	<b>5</b>
3.1. <i>Introducción</i>	5
3.2. <i>Herramientas actuales</i>	6
3.3. <i>Especificaciones funcionales / procesos de negocio</i>	7
3.3.1. Mantenimiento de artículos	7
3.3.2. Gestión de inventario	8
3.3.3. Configuración de vínculos entre entidades y de los flujos de trabajo	8
3.3.4. Creación y envío de pedidos	9
3.3.5. Gestión de la entrega del material e incidencias relacionadas	9
3.3.6. Devoluciones y otros movimientos de material	10
3.3.7. Control y seguimiento del consumo de contratos	10
3.3.8. Gestión de alertas y notificaciones	11
3.3.9. Búsquedas y consultas de acuerdo a distintos filtros	11
3.3.10. Informes personalizados en tiempo real	11
3.3.11. Panel de resultados e indicadores	12
3.3.12. Perfiles de usuario	12
3.3.13. Ejemplos de casos de uso	14
3.4. <i>Requisitos técnicos</i>	17
3.4.1. Conceptos generales	17
3.4.2. Arquitectura	17
3.5. <i>Integración con sistemas de Asepeyo</i>	18
3.6. <i>Migración y carga de datos</i>	19
3.7. <i>Glosario</i>	20
<b>4. Condiciones de ejecución del servicio</b>	<b>23</b>
4.1. <i>Metodología y estándares</i>	23
4.2. <i>Seguridad y confidencialidad</i>	24
4.3. <i>Transferencia internacional de datos</i>	25
4.4. <i>Auditoría e informes</i>	25
4.4.1. Informes de incidencias	25
4.4.2. Informes de calidad y seguimiento ANS	26
4.5. <i>Horario y lugar de trabajo</i>	26
4.6. <i>Garantía de la solución</i>	27
4.7. <i>Condiciones de actualización del producto</i>	27
4.7.1. Mantenimiento correctivo	27
4.7.2. Mantenimiento evolutivo	28
4.7.3. Mantenimiento adaptativo	28
<b>5. Plan de trabajo / prestación del servicio</b>	<b>29</b>
5.1. <i>Cronograma y fases</i>	29
5.2. <i>Entregables</i>	29
5.3. <i>Seguimiento y control del proyecto</i>	29
5.4. <i>Devolución del servicio</i>	30

5.5. <i>Gestión de datos</i>	31
5.5.1. Portabilidad de los datos	31
5.5.2. Garantías de borrado de los datos una vez extinguido el contrato	31
5.6. <i>Formación y gestión del cambio</i>	31
5.6.1. Formación	31
5.6.2. Gestión del cambio	32
<b>6. Gestión de la calidad del servicio y las incidencias</b>	<b>32</b>
6.1. <i>Acuerdos de nivel de servicio (ANS / SLA)</i>	32
6.2. <i>Disponibilidad del servicio</i>	33
6.3. <i>Atención técnica al usuario</i>	33
6.4. <i>Incidencias</i>	33
6.5. <i>Penalizaciones y condiciones para la resolución del contrato</i>	34
<b>7. Gobierno del contrato</b>	<b>35</b>
7.1. <i>Modelo de relación</i>	36
7.2. <i>Comités de gestión</i>	36
<b>8. Condiciones de pago</b>	<b>38</b>
<b>9. Condiciones de presentación de la oferta</b>	<b>39</b>

## 1. Objeto

El objeto del presente Pliego es establecer las prescripciones técnicas que regirán la contratación pública para trabajos de consultoría, análisis, desarrollo, implantación, integración con sistemas corporativos y puesta en marcha de una aplicación informática destinada a la gestión de compras y petitorios para 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 requerimientos incluidos tanto en este documento como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### 1.1. Alcance del servicio

El servicio objeto de la presente licitación se orienta a la construcción y puesta en marcha de una aplicación que permita gestionar las necesidades de todos los equipos de trabajo involucrados en la gestión de compras y petitorios. Para ello, la presentación del servicio objeto de esta licitación se basa en los siguientes puntos de actuación:

- Revisión y actualización del análisis funcional con el proveedor actual de outsourcing y Asepeyo.
- Ampliación del mismo, si es necesario, con nuevos requisitos.
- Construcción del aplicativo y generación de procesos masivos tanto de lectura como de actualización de datos procedentes de los diferentes sistemas activos.
- Generación (en los casos que se consideren necesarios) de una capa de servicios web para la integración con el resto de los aplicativos de la entidad.
- Migración de los datos de los sistemas antiguos al nuevo sistema, a partir de una serie de ficheros planos generados por el proveedor de outsourcing desde los sistemas actuales
- Definición y ejecución de un plan de pruebas de calidad funcionales y técnicas del producto.
- Definición y ejecución de un plan de pruebas de calidad funcional y técnica de todas las interacciones del nuevo producto con el resto de las aplicaciones.
- Deberá realizarse la formación que sea necesaria para aquellos usuarios elegidos por Asepeyo, con la intención de asumir todo el conocimiento del producto desarrollado.
- Para el despliegue del producto dentro de los sistemas de Asepeyo, el adjudicatario deberá colaborar junto con el proveedor de outsourcing que Asepeyo tenga contratado. Como mínimo, el adjudicatario se comprometerá a la entrega de la documentación necesaria a Asepeyo o a quien éste decida y, participará en las acciones técnicas relacionadas.

## 2. Duración del contrato

La duración del contrato será de 12 meses a contar desde la fecha de firma del mismo, con posibilidad de prorrogar por tres periodos máximo de 12 meses, hasta completar un máximo de 3 anualidades adicionales, en las condiciones descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## 3. Descripción de los servicios prestados

### 3.1. Introducción

La presente licitación da respuesta a la necesidad de disponer de un aplicativo para todas las divisiones de la Mutua que requieren realizar compras a un proveedor, sean de productos o servicios, así como cubrir las necesidades de todas aquellas personas de cualquier división (Hospitales, Direcciones Funcionales, Territorio) surgidas a la hora de solicitar todo tipo de productos y/o servicios a la división responsable de ese producto o de ese servicio que se desea solicitar.

Actualmente, el conjunto de sistemas que rigen la gestión de compras y petitorios de Asepeyo funcionan de forma separada para cada uno de los dominios o grupos principales de artículos, por lo cual la gestión unificada se antoja compleja. Se requiere por tanto una sola herramienta que unifique toda la gestión, que incluya la trazabilidad de todas las acciones, facilite al máximo la explotación de todos los datos y se adapte a la definición de procesos internos de la Mutua: en definitiva, la gestión de compras y petitorios debe constituirse como un elemento dentro del marco estratégico de transformación digital de la compañía.

Para poder abordar la iniciativa de transformación en la Mutua, es fundamental contar con modelos que reflejen de forma completa y precisa la arquitectura de negocio de la misma. Estos modelos también son imprescindibles para asegurar que el resto de la arquitectura de la Mutua pueda responder de forma ágil al impacto de los cambios externos (nuevas normativas, adaptaciones a cambios territoriales, etc.), así como a los cambios internos de procedimientos.

Se pretenden los siguientes objetivos:

- ❖ Redefinición y desarrollo de los procesos que rigen la gestión de compras y petitorios de cualquier ámbito, orientados a la transformación digital de la empresa:
  - o Orientación del proceso al usuario interno simplificando la interacción con las aplicaciones y garantizando la calidad y la eficiencia en la gestión.
  - o Facilitar la consulta y actualización de información del usuario externo a la Mutua, en aquellos puntos en los que se produce interacción entre ambos actores.
  - o Trazar todas las actividades del usuario, desde las pequeñas acciones de mantenimiento hasta el registro de errores en la entrega de material, pasando por la solicitud de artículos al proveedor y cualquier tipo de comunicación con el almacén.
- ❖ Implantación de un solo sistema para la gestión de las bases de datos.

- o Unificación de las diferentes bases de datos actuales a una única base relacional.
- o Incremento significativo de la capacidad de almacenamiento de datos.
- o Eliminación de las bases de datos Access utilizadas actualmente para la gestión individualizada en algunas divisiones de la Mutua
- ❖ Migración de los subsistemas y procesos a un único lenguaje de programación de las aplicaciones afectadas. Eliminación progresiva del actual mainframe.
- ❖ Eliminación progresiva de las aplicaciones desarrolladas en Lotus Domino / Notes (sistemas legacy) y en *Visual Basic Applications* para Microsoft Access, la nueva herramienta se implantará por fases en las distintas divisiones de Asepeyo.

#### Principales ventajas:

- ✓ La experiencia de usuario de la aplicación estará orientada a la resolución de las tareas humanas de los procesos.
- ✓ Transparencia para el usuario de los procesos Batch respecto al tratamiento de ficheros Ministeriales.
- ✓ Diseño basado en estándares de modelado.
- ✓ Modelado de la arquitectura en cuatro dimensiones: Negocio, Aplicaciones, Datos y Tecnología lo que simplifica su mantenimiento.
- ✓ Integración con utilidades que ya tenemos desarrolladas.
- ✓ Base de datos única en la organización.
- ✓ Desarrollo en tecnología estándar y abierta más común del mercado.
- ✓ Orientación del desarrollo a micro servicios lo que nos ofrece ventajas en el desarrollo modular.
- ✓ Disponer de una gestión centralizada de la configuración, la auditoría, las codificaciones, las plantillas, el enrutamiento y demás servicios básicos.
- ✓ Orientación a la entrega continua del desarrollo.

### 3.2. Herramientas actuales

Asepeyo dispone en la actualidad de una serie de aplicaciones dispersas que datan desde inicios de la década de 1990, por ejemplo aplicaciones en Microsoft Access, hasta módulos desarrollados en Lotus Notes.

Está basado en los siguientes elementos

- Una arquitectura hardware IBM zSeries con particionado LPAR, virtualización zVM y sistema operativo zVSE, donde se ejecutan tanto las transacciones online CICS como los procesos nocturnos JCL.

- Lógica de negocio desarrollada mediante lenguajes de programación VBA (Microsoft Access) y Lotus Notes.
- Aplicativos:
  - o De presentación basados en Aplicaciones Documentales realizadas en entorno IBM Lotus.
  - o De almacenamiento y presentación basados en Microsoft Access.

Relación de aplicaciones actuales de petitorios que serían sustituidas por la nueva herramienta

- Pedidos de Botiquines y Reposiciones
- Pedidos Grandes Dependientes
- Pedidos Impresos
- Pedidos Material Administrativo
- Pedidos Material Corporativo
- Pedidos Material Sanitario, Utillaje y EPI
- Pedidos Medicación
- Pedidos Medicación Hospital de Sevilla Cartuja
- Pedidos Publicaciones SH
- Pedidos Vestuario y Textil
- Solicitud Servicios
- Aplicación MS Access para la gestión de almacenes de hospitales (ALMHOS)
- Aplicación MS Access para la Dirección de Asistencia Sanitaria
- Aplicación MS Access para la Dirección de Infraestructuras y Equipamientos (DIE)
- Clientes de correo electrónico (uso separado respecto al resto)

Esta relación de petitorios engloba la totalidad de familias de material que maneja la mutua

- Corporativa
- Administrativa
- Tecnológica
- Infraestructuras y equipamientos
- Sanitaria
- Prevención
- Vestuario

### 3.3. *Especificaciones funcionales / procesos de negocio*

#### 3.3.1. **Mantenimiento de artículos**

La futura aplicación debe disponer de un apartado de administración y configuración, únicamente disponible para perfiles específicos, donde el usuario con dicho perfil pueda mantener la base de

datos de artículos, es decir, dar de alta, modificar ciertas propiedades, dar de baja (cuando así se requiera) y realizar consultas en base a campos diversos.

Los artículos estarán clasificados en familias y subfamilias, de forma que a partir de una serie de familias raíz se definen familias hijas recursivas donde clasificarlos. La visibilidad de los grupos de usuarios se vinculará a las diferentes familias, de forma que cada grupo será responsable del material que gestiona estrictamente; en particular, cada grupo podrá definir las familias y subfamilias que se consideren oportunas, así como vincular los artículos a estas familias y subfamilias de la manera más adecuada.

La diferencia con la situación anterior radica en el hecho de realizar este mantenimiento de artículos en una sola base de datos, con lo cual se evitan duplicidades e ineficiencias en el mantenimiento.

### 3.3.2. Gestión de inventario

A demanda de los usuarios y siempre de acuerdo a las restricciones de visibilidad según familia de artículos, los grupos con permisos para mantener la base de datos de artículos podrán consultar el stock en cualquier momento de aquellos almacenes donde tengan visibilidad (definido con más detalle en la sección correspondiente).

Asimismo, también se generarán tareas de usuario para gestionar manualmente discrepancias entre los procesos automáticos de actualización del inventario a partir de los datos que vengan desde los distintos almacenes (ver detalle en sección específica) y los movimientos de entrada y salida registrados en la base de datos de la propia aplicación.

### 3.3.3. Configuración de vínculos entre entidades y de los flujos de trabajo

Para que los distintos grupos de usuarios puedan realizar aquellas acciones que están realizando con las herramientas actuales, se requerirá establecer una serie de vínculos y restricciones entre las entidades que intervienen en los procesos de negocio modelados por la futura aplicación.

Se pueden distinguir los siguientes vínculos

- a) Almacenes y centros de coste: cada centro de coste tendrá visibilidad sobre los almacenes que el usuario administrador decida que ha de ver; en sentido opuesto, un almacén podrá ser visible desde distintos centros de coste.
- b) Grupos de usuarios y artículos: los usuarios con permisos especiales podrán definir qué grupos pueden solicitar qué artículos o bien si un artículo en concreto puede ser solicitado por cualquier usuario de cualquier grupo.
- c) Contratos y centros de coste: cada contrato estará vinculado a uno o más centros de coste, en el sentido de que esos centros de coste podrán consumir directamente del contrato (realizar compras al proveedor); recíprocamente, un centro de coste podrá estar vinculado a uno o varios contratos. Para cada vinculación entre contrato y centro de coste se deberá asignar un % del importe total del contrato y se realizará una gestión individual de la misma.
- d) Artículos y contratos: cada contrato dado de alta en los sistemas de Asepeyo debe ir vinculado a una serie de artículos, los que aparecen en la adjudicación del mismo, junto con las características adicionales correspondientes (dimensiones, empaquetamiento, precio unitario, etc.). Un mismo artículo podrá estar vinculado a uno o varios contratos, sean vigentes o no vigentes.
- e) Centros de coste y escenarios: en la gestión de pedidos, un escenario se define como el conjunto de un origen (de dónde sale el material) y un destino (a dónde llega). Como

orígenes podemos tener proveedores o almacenes; posibles destinos, otro proveedor (para pedidos donde intervienen 2 proveedores), un almacén o bien una dependencia de Asepeyo.

Respecto a la configuración de los flujos de trabajo, se trata de asignar qué permisos o visados se requieren para qué tipos de pedidos:

- a) Visibilidad de artículos en función del grupo de usuarios: quién puede solicitar qué productos. Existirán productos solicitables por defecto por parte de todos los usuarios y otros restringidos a grupos específicos.
- b) Primer visado, obligatorio la mayoría de veces pero optativo en otras. Se deberá configurar el grupo responsable de este visado (el manager de quien solicita material o bien otro grupo al margen de quién realiza el pedido; la primera opción permitirá marcar auto-visado a partir de cierto perfil
- c) Segundo visado, que corresponderá a un grupo del centro de coste por norma general. A veces se requerirá en cualquier circunstancia, otras únicamente si el importe del pedido supera una cantidad.
- d) Visados especiales por excesos de importe sectorizado (para un centro de coste en concreto) o bien del importe global del contrato (sumando todos los centros de coste). Serie de visados de varios grupos de usuarios

#### 3.3.4. Creación y envío de pedidos

En línea con las aplicaciones informáticas desplegadas por Asepeyo los últimos años, la futura aplicación para la gestión de petitorios deberá orientarse a procesos (más allá de una definición de una serie de flujos de trabajo), por lo cual el pedido evolucionará de estado en función de las aprobaciones de los usuarios responsables de ejecutar ciertas tareas.

Además de la orientación a procesos, que se desarrollará con la ayuda de la herramienta habitual de Asepeyo (actualmente *Red Hat*), se requiere trazabilidad de todo el ciclo de vida del pedido, de manera que se debe poder consultar el histórico de acciones y cambios de estado para cualquier pedido, así como conocer todos los pedidos que se encuentran en un estado específico.

La creación y envío de pedidos consiste en la generación de solicitud de material por parte de un grupo de usuarios, sujeto a un proceso de validación por parte del grupo de usuarios responsable (que elegirá origen y destino para la solicitud de material y podrá modificar el pedido original).

Para poder vincular todas las acciones, el usuario no escribirá directamente ningún correo electrónico al origen que debe suministrar el material solicitado, sino que se desea contar con un sistema automático de generación de correos electrónicos en base a unas plantillas y unos patrones predeterminados. Lo mismo para notificar al destino que les llegará el material solicitado, se realizará mediante comunicación automática para mantener toda la trazabilidad.

Respecto a la comunicación desde almacenes externos, se pretende establecer un sistema automático de comunicación que evite tratamiento manual por parte de los usuarios.

#### 3.3.5. Gestión de la entrega del material e incidencias relacionadas

Se trata del proceso que viene a continuación de la creación y envío del pedido al origen del material: una vez el material ha llegado a su destino, debe registrarse su entrada y confirmar la validez del material o bien registrar las incidencias derivadas del mismo. Como tipos de incidencias podemos encontrarnos las siguientes, no excluyentes entre sí ya que en cada entrega pueden darse diversas incidencias incluso para un mismo artículo

- a) entrega correcta completada
- b) entrega correcta parcial
- c) material defectuoso o deteriorado
- d) caducidad muy corta
- e) artículo no solicitado
- f) unidades en exceso
- g) discrepancia información albarán
- h) otro tipo de incidencia

Como en el caso anterior, en función del estado de la entrega se generarán una serie de tareas de usuario que deberán realizar los grupos autorizados para cada una de ellas.

Respecto a la comunicación desde almacenes externos, se pretende establecer un sistema automático de comunicación que evite tratamiento manual por parte de los usuarios.

El registro de incidencias permitirá una explotación detallada de las mismas, el grado de cumplimiento de un proveedor y la comparativa de calidad entre distintos proveedores, entre otras posibilidades.

### 3.3.6. Devoluciones y otros movimientos de material

Como procesos complementarios a la creación de pedidos y gestión de entrega de material, el sistema también debe contemplar la posibilidad / necesidad de realizar otro tipo de solicitudes, por ejemplo

- devolver material una vez se había registrado correctamente, sea hacia un almacén o hacia un proveedor
- mover material entre dependencias o almacenes
- retirar / dar de baja material

Para cualquier contrato siempre existirá al menos un grupo de usuarios (el de referencia como mínimo) con permisos para devolver y/o mover material; otros grupos quizá puedan solicitar movimientos o devolución pero condicionados al visado del grupo de referencia.

### 3.3.7. Control y seguimiento del consumo de contratos

Par la futura gestión integral de compras y petitorios en Asepeyo se desea introducir un conjunto de mecanismos eficientes y completos para el seguimiento y control sobre el consumo de contratos, lo cual implica superar cualquier tarea manual de búsqueda en la documentación y comunicación existente para conocer qué se ha gastado en cada contrato.

La nueva herramienta debe permitir un acceso inmediato a esta información, a través de una serie de consultas sencillas, y poder conocer lo siguiente

- % de consumo de importe y de tiempo por cada contrato
- Número de pedidos por contrato y/o proveedor
- Contratos cercanos a la caducidad en tiempo
- Contratos cercanos al límite de consumo

- Calidad de la entrega

En particular, si un usuario desea realizar un pedido pero se sobrepasa el importe pendiente de consumir, o bien se bloqueará la ejecución del pedido o bien se activará un proceso de visados donde una serie de usuarios con permisos especiales autorizarán la emisión de la factura correspondiente.

### 3.3.8. Gestión de alertas y notificaciones

Algunos pasos de la gestión integral de un pedido, por ejemplo la recepción de material y la revisión del mismo, se realizan manualmente y sin posibilidad de vincular esta actividad con las acciones automáticas de transiciones entre estados: para que dichas acciones no queden desligadas del ciclo de vida del pedido y con el fin de que el grupo responsable esté al corriente de forma puntual de cada situación, se propone establecer una serie de alertas que aparezcan de forma previa a la ejecución de esas tareas manuales y desvinculadas de los registros automáticos.

Además de estas situaciones, también se requiere la introducción de alertas en los siguientes casos

- Un artículo se encuentra por debajo del nivel de stock mínimo
- El importe consumido de un contrato pasa de un umbral de % respecto al importe total o de un centro de coste concreto (importe sectorizado)
- El periodo de vigencia de un contrato se encuentra a menos de un número determinado de meses

### 3.3.9. Búsquedas y consultas de acuerdo a distintos filtros

Todas las entidades principales (contratos, pedidos, artículos, proveedores, ubicaciones, etc.) dispondrán de una pantalla de consulta en el apartado de administración donde se podrán realizar búsquedas a partir de una serie de filtros. Cada pantalla de consulta será accesible en función de los permisos del usuario (algunos podrán acceder a algunas consultas específicas, otros a todas).

El resultado de cada consulta se podrá exportar a un formato tratable, por ejemplo CSV.

### 3.3.10. Informes personalizados en tiempo real

Al margen de los apartados de consulta para cada una de las entidades principales, que aparecerán en los módulos de mantenimiento de las mismas, se valorará disponer también de un apartado de informes libres, donde el usuario pueda configurar las dimensiones y las métricas a conveniencia, en función de las necesidades de cada momento.

Ejemplos de dimensiones:

- Artículo
- Contrato
- Proveedor
- Centro de coste
- Almacén
- Pedido

- Estado del pedido
- Cambiado por el proveedor (S/N)
- Informe justificativo por exceso de gasto (S/N)
- Incidencia en la entrega (S/N)
- Tipo de incidencia en la entrega

Ejemplos de métricas:

- Número de pedidos
- Número de artículos en el pedido
- Importe del pedido
- Importe absoluto consumido del contrato
- % de importe consumido del contrato
- Importe absoluto no consumido del contrato
- % de importe no consumido del contrato
- Importe facturado
- Número de anulaciones de artículos
- Número de entregas realizadas
- Número de artículos entregados totalmente
- Número de entregas parciales
- Número de entregas realizadas sin incidencia
- Número de entregas con incidencias
- Número de incidencias en la entrega (globales o de un tipo determinado)

La herramienta ha de permitir la exportación de los listados a los formatos de fichero más habituales (Excel, CSV, PDF).

### 3.3.11. Panel de resultados e indicadores

A modo de complemento del punto anterior y como funcionalidad a valorar, se desea que la futura aplicación incorpore un apartado con un pequeño cuadro de mando que incluya los principales indicadores respecto a consumo de contratos, grado de calidad de los pedidos, cómputo de pedidos por estado, etc.

De acuerdo a las preferencias de visualización de los usuarios, los indicadores se podrán mostrar en la modalidad gráfica más adecuada en cada momento: barras, líneas, áreas, sectores, araña, velocímetro, semáforo, etc. Se pretende que los usuarios obtengan de forma rápida el conocimiento necesario para optimizar la actividad de negocio.

### 3.3.12. Perfiles de usuario

Se distinguen los siguientes perfiles de usuario que usarán la nueva herramienta, en función de los permisos para operar sobre familias de artículos

- Básico / solicitante:
  - Consulta de los datos para diversas bibliotecas de artículos, una o varias en función de su unidad de negocio
  - creación de pedidos internos sobre las familias de artículos para las cuales se haya asignado tal permiso Esta lista de familias puede no coincidir con la lista del punto anterior, pero en todos los casos estará contenida en la primera (puede ser más pequeña)
  - acceso al módulo de informes para realizar explotaciones sobre pedidos propios y exportaciones a los formatos de ficheros habituales
  - Algunos usuarios básicos dispondrán de un permiso especial para visar pedidos realizados por las personas a su cargo, de las cuales está como mánager
- Avanzado:
  - para las familias de artículos (una o varias) que tengan asignadas con este rol, podrán realizar estas funciones adicionales
    - mantenimiento completo de la biblioteca de artículos, de las familias de artículos y de las jerarquías entre familias
    - generación y envío de órdenes de compra a proveedores
    - editar las peticiones de material realizadas de usuarios básicos si se considera necesario
    - consultar y mantener vinculación de artículos y contratos
    - seleccionar ubicaciones de origen y destino para el pedido (desde dónde va el material y hacia dónde se dirige)
    - aprobar o denegar las peticiones de material de los usuarios básicos
    - Decidir si se acepta una entrega parcial por parte del proveedor o del almacén
  - podrá consultar en todo momento el grado de consumo de un contrato vinculado a la familia de artículos para la cual se han asignado permisos avanzados, tanto el importe ya facturado como el generado en pedidos pero no facturado todavía
  - acceso al módulo de informes para realizar explotaciones sobre pedidos vinculados a la familia de artículos para la cual el usuario dispone de este rol(con independencia de quién haya generado el pedido)
  - acceso al módulo de análisis de datos en modo para creación y visualización de indicadores vinculados a aquellas familias de artículos en las cuales el usuario tiene este rol
  - se establecerá un permiso especial para algunos usuarios avanzados que consistirá en la capacidad de autorizar o denegar pedidos que supongan excederse del importe del contrato pendiente de consumir, sea un límite global (el de toda la Mutua) o bien de algún sector con capacidad para consumir de ese contrato.
- Administrador:

- las mismas funciones que los usuarios avanzados pero para la biblioteca de artículos completa y para todos los contratos con independencia de la naturaleza del mismo
- permiso para todo tipo de operaciones especiales asociadas a la configuración general de la herramienta

#### Consideraciones sobre los perfiles de usuarios

- a) Los perfiles de usuario van en función de los permisos sobre familias de artículos: un usuario puede tener el perfil avanzado para algunas familias de artículos (normalmente solo una, alguna vez dos) pero dispondrá de perfil básico para el resto
- b) la mayoría de usuarios de la Mutua únicamente podrán acceder al perfil básico
- c) el perfil administrador no estará vinculado a ningún usuario en concreto

Teniendo en cuenta la intensidad de uso y el grado de concurrencia actual para las aplicaciones de petitorios, se estima la necesidad mínima para la futura herramienta en lo siguiente

- 125 usuarios básicos flotantes, accesibles para cualquier empleado de la mutua. Todos los empleados son usuarios solicitantes potenciales de alguna familia de artículos, si bien lo normal es que algunas familias concretas (por ejemplo, material sanitario o de prevención) estén restringidas a algunos perfiles específicos
- 45 usuarios avanzados flotantes a personas específicas según cargo en la Mutua. Si se trata de usuarios nominales, la cantidad podría aumentar
- 2 usuarios administradores, de los cuales uno debería ser nominal (asignado a una cuenta corporativa específica) y otro puede ser flotante

#### 3.3.13. Ejemplos de casos de uso

A continuación se exponen una serie de ejemplos de casos de uso para cada uno de los procesos de negocio o ámbitos de funcionalidad. Esta lista no pretende ser exhaustiva ni abarcar todos los casos de uso necesario, simplemente debe tomarse a modo informativo.

#### Mantenimiento y configuración de entidades

- Centros de coste
  - Consulta de centros de coste
- Ubicaciones
  - Consulta de ubicaciones
- Proveedores
  - Consulta de proveedores
- Tipos de artículos
  - Alta de tipos de artículos
  - Modificación de tipo de artículo
  - Baja de tipo de artículo
  - Consultar tipos de artículos

- Familias de artículos
  - Alta de familia de artículos
  - Modificación de familia de artículo
  - Baja de familia de artículo
  - Consultar familias de artículos
- Artículos
  - Carga inicial de artículos
  - Carga de artículos por nuevo contrato
  - Alta de artículos
  - Modificación de artículos
  - Baja de artículos
  - Consulta de artículos
- Contratos
  - Consulta de contratos
  - Solicitud de ampliación de importe para un contrato
  - Propuesta de prórroga de un contrato
  - Propuesta de rescisión de un contrato
- Pedidos y entregas
  - Consulta de pedidos
  - Consulta de resultados de entregas

#### Integración con otros sistemas

- Directorio activo corporativo (LDAP)
  - Carga inicial de usuarios
  - Sincronización de usuarios
- Codificaciones
  - Carga de tablas maestras
- Terceros
  - Carga de proveedores
- Máximo
  - Carga inicial de contratos
  - Mantenimiento de los contratos
  - Carga de importes y % de consumo de contratos para cada centro de coste
  - Confirmación de baja de activos

- @plica
  - Creación de una solicitud
  - Consulta del estado de una compra sin contrato
  
- GADA
  - Carga de centros de coste
  - Carga de ubicaciones
  
- SIRA
  - Carga de empresas
  
- Colaboradores
  - Carga de colaboradores
  
- Servicio Gestor Tickets
  - Creación de una nueva solicitud de servicio
  - Consulta de una solicitud de servicio
  
- E-finanzas
  - Servicios de consulta E/S (pedidos)
  - Servicios de consulta E/S (facturas)
  
- Prestashop
  - Crear pedido
  - Consultar pedido
  
- Almacenes externos
  - Carga del stock de almacén
  - Proponer entrega parcial de un pedido
  - Relación de entradas de material
  - Relación de salidas de material
  - Resultados de la revisión de material (entrada)
  - Comunicación de incidencias en la entrega

Diagramas de entidad y estados

- Diagrama principal
- Tablas auxiliares
- Flujo de estados para pedidos
- Flujo de estados para líneas de pedidos
- Integración con otros sistemas
- Integración con sistemas externos

#### Migración de datos

- Artículos y entidades vinculadas (familias, tipos)
- Proveedores (hacia Terceros)
- Contratos y datos vinculados

### 3.4. Requisitos técnicos

#### 3.4.1. Conceptos generales

La aplicación deberá funcionar en un entorno gráfico intuitivo y fácil de manejar. Como mínimo, dispondrá de las siguientes posibilidades:

- ✓ **Portabilidad.** Deberá ser escalable, con bajos requerimientos de ancho de banda.
- ✓ **Independencia.** Deberá ser independiente respecto a posibles cambios en el sistema operativo de los servidores y de la arquitectura hardware de los mismos.
- ✓ **Alta disponibilidad:** deberá contemplar la ejecución en alta disponibilidad (clustering), tanto a nivel de servidor de aplicaciones como de datos.
- ✓ **Rendimiento:** deberá estar preparado para dar buen tiempo de respuesta y rendimiento para un volumen máximo de 150 usuarios simultáneos (la concurrencia real estará por debajo).
- ✓ **Integración.** Permitirá la integración de información online o batch mediante sistemas internos o servicios externos, vía Rest o Webservice.
- ✓ **Accesibilidad:** ha de permitir la distribución de carga en el acceso, si es necesario a través de la derivación de los usuarios en función de la carga.
- ✓ **Modelo de datos inteligible:** ha de permitir extracciones de datos para su análisis, explotación y comunicación a organismos.
- ✓ **Entornos:** a parte del entorno de desarrollo del adjudicatario y el de producción, se crearán otros dos entornos más para formación y test (pre-producción)
- ✓ **Personalización:** acceso a menús y pantallas dinámicas personalizables y configurables.
- ✓ Permitirá la administración de usuarios con distintos perfiles de seguridad y el control de acceso según perfiles asignados por Asepeyo.
- ✓ Permitirá el seguimiento on-line de todos los pedidos, desde su inicio y hasta su finalización definitiva.
- ✓ Se podrán activar o desactivar iconos para aquellas funciones más usuales o de baja utilidad.

- ✓ El sistema ha de permitir la gestión digital completa y avanzada del mantenimiento de la totalidad de instalaciones de la red asistencial (centros asistenciales, oficinas y hospitales) de Asepeyo
- ✓ Tendrá ayudas de funciones en pantalla.

El programa deberá tener un diseño y arquitectura abierta y flexible, de forma que se pueda personalizar con relativa facilidad al objeto de adecuarlo a las necesidades específicas de Asepeyo.

### 3.4.2. Arquitectura

- El programa ha de funcionar en modalidad de derechos de uso “Software as a Service” / Hosting en nube externa privada.
  - Seguridad Cloud
  - Aislamiento de Red/Subnet
  - Gestión de Vulnerabilidades y Penetración
  - Bastionado de Servidores
- Solución compatible con la mayoría de navegadores (como mínimo Explorer, Chrome, Firefox y Safari) a la última versión disponible del mercado.
- Se deberá disponer de como mínimo dos plataformas adicionales, una de pruebas / pre-Producción y otra de formación para realizar respectivamente sesiones formativas y/o validaciones de nuevas versiones o cambios en las reglas de negocio.
- Si bien no se trata de una actividad crítica para el negocio de Asepeyo, se valorará que la plataforma de producción disponga de al menos dos servidores, que puedan tanto distribuir la carga de trabajo como servir de respaldo en caso de que alguno de ellos no se encuentre operativo
- Capacidad de crecimiento dinámico virtualmente ilimitada, que garantice la continuidad del servicio en el futuro.

El sistema ofertado, aun tratándose de un servicio en la nube, deberá permitir si fuera necesario una transformación hacia una solución tipo “on premise”, con migración de toda la información disponible en la nube sin pérdida de datos, en caso de que Asepeyo lo requiera por necesidades internas de la Mutua.

### 3.5. Integración con sistemas de Asepeyo

La futura aplicación para la gestión de compras y petitorios se deberá integrar con los siguientes sistemas de Asepeyo, algunos de ellos existentes a día de hoy y otros que se implantarán en breve pero con anterioridad al despliegue de la nueva aplicación:

- Directorio activo corporativo (LDAP).
- SUC (Sistema Unificado de Codificaciones): lectura y extracción de tablas maestras relativas a diferentes conceptos.
- Terceros: sistema de gestión de proveedores, recuperación de datos de las tablas vinculadas a estas entidades.

- @plica: gestión electrónica de licitaciones. Solicitud y consultas de compras sin contrato.
- MÁXIMO: gestión de contratos. Recuperación de datos vinculados a contratos.
- GADA: sistema para la gestión de las dependencias de Asepeyo. Consulta de ubicaciones y centros de coste.
- SIRA (Sistema Integral de Recaudación y Afiliación de Asepeyo): sistema donde se consultarán los datos de las empresas mutualistas y las asesorías de la Mutua.
- Colaboradores: servicios de consulta de datos contra el sistema de gestión de asesores / colaboradores de Asepeyo.
- E-finanzas: sistema de contabilidad y facturación de la Mutua, desde el cual se consultará información sobre pedidos a la vez que proporcionará información sobre facturas.
- Prestashop: gestión de petitorios de botiquines para usuarios externos (AOV, app).
- SCAD: gestor documental de Asepeyo.
- Servicio Gestor Tickets: aplicación de ticketing para la gestión de incidencias y solicitudes de servicios TIC.
- Almacenes externos: el stock de estos almacenes se replicará diariamente en los sistemas de Asepeyo.
- Servicio centralizado para peticiones de generación de informes a partir de plantillas.
- Servicios de consulta y actualización Notificador.
- Sistema de explotación de datos y cuadros de mando de la Mutua (ASID), con la periodicidad que determine Asepeyo.
- Servicio de correo electrónico: deberá habilitarse una conexión entre la solución tecnológica propuesta y el servicio de correo electrónico de Asepeyo para el envío de correos automáticos y la notificación de alertas a los usuarios. Se especificará en el diseño la forma de integración con este servicio.

Los licitadores deberán confirmar dentro de la propuesta la total integración de su solución con las herramientas indicadas o con cualquier otra herramienta que, en el periodo de vigencia del contrato, Asepeyo considere necesaria para la ejecución de los procesos de negocio vinculados.

### 3.6. Migración y carga de datos

El adjudicatario realizará la carga de datos al nuevo aplicativo para poder llevar a cabo los procesos de negocio habituales en la Mutua relativos a la gestión de pedidos internos y compras a los distintos proveedores, a partir de diversas extracciones de datos que realizará el proveedor de outsourcing de Asepeyo. Esta actividad se engloba en el conjunto de tareas para la implantación y despliegue del producto

ORIGEN	FINAL	CONTENIDO
MS Access Lotus Notes	Nueva aplicación	Biblioteca de artículos - Tipos de artículos - Familias de artículos
MS Access Lotus Notes	Terceros (en caso necesario)	Proveedores

Diversos sistemas	Nueva aplicación	Datos y configuración de contratos Vínculos entre entidades
Almacenes externos	Nueva aplicación	Stock de material

Dentro de las funcionalidades de la herramienta se debe contemplar la opción de importar datos desde fuentes externas, por ejemplo a la hora de cargar datos relativos a inventario de artículos a partir de formatos de ficheros habituales (CSV, Excel).

Actualmente, las bases de datos de los sistemas de Asepeyo contienen, de forma aproximada, este volumen de información para el conjunto de todas las aplicaciones de compras y gestión de pedidos según tecnología:

TECNOLOGÍA	VOLUMEN
Lotus Notes	68000 MB
MS Access	2400 MB

El sistema que se implante deberá contar con recursos suficientes tanto para albergar la base de datos de inventario, almacenes, dependencias, contratos, proveedores y otras entidades, como la previsión de crecimiento periódica, sabiendo que el volumen de información generado corresponde a varios años de actividad.

### 3.7. Glosario

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
@plica	Aplicación informática utilizada para la gestión de licitaciones
4GL	Lenguajes de cuarta generación.
Albarán	Nota de entrega que firma la persona que recibe una mercancía.
Almacén	Tipo de ubicación gestionado por Asepeyo o por alguna empresa externa donde se guardan variedad de artículos
AOV	Asepeyo Oficina Virtual. Espacio virtual para trabajadores, empresas o asesorías al cual se accede desde la página web de la Mutua mediante claves personales
Artículo	Producto o servicio que aparece en el catálogo (y normalmente vinculado a un contrato) para ser proporcionado y/o consumido por parte del personal de la Mutua
Asepeyo Sistema Integral de Datos (ASID)	Sistema de datos integral que permite explotar los datos de manera más óptima y centralizada, realizando una extracción de información correspondiente a múltiples bases de datos simultáneamente.
Batch	Proceso diferido, a priori nocturno, que se arranca por medio de un planificador o lo hace manualmente un operador
Centro de coste	Cada una de las unidades de negocio de la Mutua donde se pueden asignar costes. Dentro de esta categoría se incluyen hospitales, direcciones funcionales y centros asistenciales. Esta clasificación sirve para llevar un control presupuestario de cada una de estas unidades de negocio.
Colaboradores	Aplicación informática utilizada para la gestión de asesorías.
Contrato	Acuerdo legal, oral o escrito, manifestado en común entre dos o más personas con capacidad jurídica (partes del contrato), que se vinculan en virtud del mismo,

	regulando sus relaciones a una determinada finalidad o cosa Dicho acuerdo de voluntades puede generar derechos, obligaciones y otro tipo de situaciones jurídicas relativas
DB2	Familia de productos de sistemas de gestión de bases de datos relacionales de IBM
Depurador	Programa informático usado para probar bloques de código
Dependencia de Asepeyo	Ubicación física donde personal de Asepeyo desarrolla su trabajo, ya sea un centro asistencial, un hospital o bien oficinas
Directorio Activo (LDAP)	<i>Lightweight Directory Access Protocol</i> Conjunto de protocolos de licencia abierta que son utilizados para acceder a la información que está almacenada de forma centralizada en una red. Este protocolo se utiliza a nivel de aplicación para acceder a los servicios de directorio remoto. Un directorio remoto es un conjunto de objetos que están organizados de forma jerárquica, tales como nombre claves, direcciones, etc. Estos objetos estarán disponibles por una serie de clientes conectados mediante una red y proporcionarán las identidades y permisos para esos usuarios que los utilicen.
Documentación justificativa por exceso de importe	Documento que en la actualidad sirve para justificar el pago de una factura a un proveedor cuando se ha excedido el importe máximo para un contrato determinado, normalmente autorizado por alguna subdirección general. Esta documentación justificativa podría desaparecer o reducirse de forma considerable si en el futuro no se admitiera en ningún caso el exceso de importe de un contrato o bien sólo en situaciones muy excepcionales.
Entrega	Acción de depositar todo el material de un pedido o parte del mismo en el destino establecido por la persona que lo solicita o lo gestiona.
Escenario	Conjunto de un origen y un destino a la hora de trasladar el material de un pedido. Pueden ser cualquier dependencia de Asepeyo (hospitales, centros asistenciales, oficinas), almacenes (de Asepeyo o gestionados por empresas externas) o incluso en algunos casos empresas mutualistas, por ejemplo para pedidos de las direcciones de Prevención o de Relaciones Externas
ETL	<i>Extract, Transform and Load</i> . Extraer, transformar y cargar abreviado como ETL, es el proceso que permite a las organizaciones mover datos desde múltiples fuentes, reformatearlos y limpiarlos y cargarlos a otra base de datos, data mart o data warehouse para analizar o en otro sistema operacional para apoyar un proceso de negocio.
Familia de artículos	Cada una de las agrupaciones raíz de artículos con características similares, pero ligeramente diferentes, que Asepeyo establece para clasificar todos los artículos susceptibles de ser incluidos en su inventario y/o un contrato de compra de material. Algunas de las familias de artículos pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>● material sanitario</li> <li>● material administrativo</li> <li>● material informático</li> <li>● material corporativo</li> <li>● material de prevención</li> <li>● instalaciones y mobiliario</li> </ul>
FTP	<i>(File Transference Protocol)</i> Protocolo de transferencia de ficheros. Es un protocolo estandarizado para enviar ficheros desde cualquier sistema operativo.
GADA	Gestión y Administración de Dependencias de Asepeyo. Aplicación informática desde donde se administran las dependencias de Asepeyo. También contiene la información de los servicios sanitarios externos con convenio con Asepeyo.
GPC	Gestor de Plantillas por Correspondencia. Aplicación informática utilizada para el

	diseño y el mantenimiento de plantillas para cualquier dominio y/o sector de negocio.
Importe sectorizado	Parte del importe de un contrato vinculado a cada uno de los centros de coste autorizados para consumir de ese contrato
IN & OUT (Importaciones y exportaciones)	Intercambio de información con sistemas externos al sistema de compras y petitorios, ya sean sistemas vinculados a almacenes externos o también aplicaciones internas de Asepeyo. Dentro de este intercambio se encuentra el envío y/o la recepción de ficheros, el acceso online y la sincronización de sistemas.
Inversión	Acto mediante el cual se usan ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del tiempo. Empleo de un capital en algún tipo de actividad económica o negocio, con el objetivo de incrementarlo.
JCL	<i>Job Control Language</i> . Interfaz para procesamiento por lotes.
Línea de pedido	Cada una de las partes en que se puede dividir un pedido, entendiendo que por cada artículo solicitado se considera una línea distinta. De forma implícita, la vinculación de ese artículo al contrato sobre el cual se realiza el pedido define el precio unitario, formato de presentación y tipo de impuesto gravado, entre
Lotus Notes	Sistema software cliente/servidor de colaboración y correo electrónico, desarrollado por Lotus Software, filial de IBM. La parte del servidor recibe el nombre Lotus Domino, mientras que el cliente se llama Lotus Notes.  La plataforma IBM Lotus Notes/Domino está integrada por 4 componentes principales: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lotus Domino - servidor</li> <li>● Lotus Notes - cliente de correo y colaboración</li> <li>● Domino Administrator - cliente para administrar el servidor Domino</li> <li>● Domino Designer - ambiente integrado de desarrollo (IDE) para crear aplicaciones</li> </ul>
Máximo	Producto de IBM utilizado como gestor de contratos y de activos empresariales, diseñado para ayudar en la gestión de artículos de naturaleza diversa y para modelar los flujos de trabajo de la misma.
Microsoft Access	Sistema de gestión de bases de datos incluido en las ediciones profesionales de la suite Microsoft Office. Access utiliza los conceptos de bases de datos relacionales y pueden manejarse por medio de consultas e informes.
Orientación a procesos	Medio para que la organización se gestione de forma más eficiente y alcance sus objetivos, poniendo el foco en la ejecución de procesos <ul style="list-style-type: none"> <li>● proporciona un sistema de gestión con indicadores y facilita la toma de decisiones basada en datos fiables. Permite la asignación equilibrada de recursos a las actividades.</li> <li>● Responde a las necesidades de mayor coordinación y gestión de las interdependencias funcionales en la organización.</li> <li>● proporciona una visión dinámica de cómo debe actuar la organización para generar valor para sus clientes.</li> </ul>
Pedido	También llamado orden de compra: se trata de una solicitud de material a un proveedor vinculada a un contrato, el cual puede referirse a servicios o productos contratados por Asepeyo. El pedido puede constar de una o varias líneas, cada una de las cuales contendrá un artículo y vendrá definida por las condiciones de venta o suministro de ese artículo según el contrato.

Pentaho	Es un conjunto de programas libres para generar inteligencia empresarial ( <i>Business Intelligence</i> ). Incluye herramientas integradas para generar informes, minería de datos, ETL etc...
Prestashop	Sistema de gestión de contenidos (CMS) libre y de código abierto pensado para construir desde cero tiendas en línea de comercio electrónico.
Proceso	Conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que se caracterizan por requerir ciertas entradas y tareas particulares que implican valor añadido, con miras a obtener ciertos resultados y que da como resultado una salida o un conjunto de salidas.
Proveedor	Persona física o jurídica que proporciona bienes o servicios a otras personas físicas o jurídicas con el fin de cubrir las necesidades de esta última a la hora de desarrollar su actividad.
Servicio Gestor Tickets	Aplicación informática utilizada para la gestión de incidencias y solicitudes de servicio TIC
Servicio web	(En inglés <i>web service</i> , WS) Tecnología que utiliza un conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones.
SIRA	Sistema Integral para la Recaudación y Afiliación. Aplicación interna de Asepeyo a través de la cual se gestionan los datos de empresas afiliadas a la Mutua, la recaudación y los procesos de pago delegado de las mismas.
SLA	<i>Service Level Agreement</i> (Acuerdo de Nivel de Servicio) Documento que especifica todas las condiciones del servicio prestado por parte de un proveedor hacia su cliente, responsabilidades de cada una de las partes y las posibles soluciones en el caso de incumplimiento.
SUC	Sistema Unificado de Codificaciones ...
Tarea de usuario	Unidad de trabajo dentro de un proceso de negocio que requiere la intervención de una persona para su gestión y/o resolución.
Terceros	Aplicación informática donde se gestionan los datos de diversas entidades terceras que tienen una relación económica con Asepeyo (personas físicas o jurídicas representadas por su NIF), por ejemplo proveedores (entre otros),
Tipo de artículo	Cada uno de los criterios de clasificación de los artículos registrados en las bases de datos de Asepeyo. Cada una de las familias
Ubicación	Cada una de las localizaciones físicas donde puede encontrarse material de naturaleza diversa, que constituyen o pueden constituir el origen y/o el destino de un pedido
WAS	<i>Websphere application web</i> : producto de software que realiza la función de un servidor de aplicaciones.

## 4. Condiciones de ejecución del servicio

### 4.1. Metodología y estándares

Para el cumplimiento de los requerimientos de seguridad de Asepeyo, el licitador deberá disponer de una política o metodología formal y documentada en materia de desarrollo seguro de software. Dicha documentación será, total o parcialmente, puesta a disposición de Asepeyo, si ésta la

solicita (únicamente a efectos de revisión y verificación). Esta metodología o estándar podrá contemplar aspectos generales o comunes en materia de desarrollo seguro. En cualquier caso deberá reflejar las particularidades concretas de las distintas tecnologías, lenguajes de programación, entornos, etc. de desarrollo utilizados.

- La metodología o estándar de desarrollo seguro del proyecto describirá como mínimo qué controles, criterios, etc. se contemplan en los siguientes ámbitos: validación de datos de entrada/salida, formato de datos, asignación de memoria, gestión de errores y excepciones, mecanismos de trazabilidad y documentación del código. En general contendrá buenas prácticas de desarrollo de código alineadas con estándares y/o metodologías reconocidas.
- La metodología o estándar de desarrollo seguro del proyecto incluirá, como fases intrínsecas al ciclo de vida de desarrollo, el siguiente conjunto de verificaciones previas a la puesta en producción:
  - análisis de vulnerabilidades
  - test de intrusión
  - test de integración con otros componentes/sistemas
  - test de capacidad/rendimiento
  - auditoría de código fuente

#### 4.2. Seguridad y confidencialidad

- La herramienta deberá permitir la realización de copias de seguridad y su recuperación acorde con los procedimientos y sistemática establecida por Asepeyo. La responsabilidad en la realización y/o mantenimiento de dichas copias de seguridad recaerá en el proveedor de outsourcing contratado.
- La solución propuesta debe estar completamente integrada en los sistemas de autenticación y autorización de ASEPEYO (LDAP). Deberá integrarse con la gestión automática de identidades y accesos, registro y seguimiento de actividades sensibles, mecanismos de cifrado y diseño de seguridad de comunicaciones.
- Durante el proyecto de personalización del servicio, el equipo de implantación e integración de la empresa adjudicataria deberá tomar todas las precauciones y medidas necesarias para que el servicio resultante sea robusto, minimizando el riesgo de pérdida de integridad.
- Debe existir un sistema de protección de datos mediante cifrado de conexiones, datos de usuario y cualquier otro dato sensible.
- Control de acceso y auditoría. Todo acceso al servicio debe ser autenticado (usuarios individuales), trazable (logs o equivalente) almacenado y accesible.
- El sistema de identificación de usuarios, asignación de roles y control de los usuarios administradores deberá garantizar la seguridad lógica de la información, eliminando

cualquier posibilidad de accesos incontrolados y no autorizados por personal no autorizado por Asepeyo.

- Integración de los logs en el SIEM Corporativo (actualmente se utiliza qRadar). Protección íntegra de los logs para evitar la manipulación de datos.
- Toda la funcionalidad de la interfaz solución debe ser modular. Debe haber varios perfiles de los usuarios para asignar los permisos correctos a cada usuario, dependiendo de su función.
- La solución implantada debe garantizar en todo momento el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD, GDPR en sus siglas en inglés).
- Todos los cambios en el servicio deben ser documentados con antelación y comunicados apropiadamente para evitar cualquier interrupción del servicio. Deberá establecerse una reversión fácil dentro de los mecanismos automáticos.
- Todos los miembros de los equipos de implantación, integración y soporte de la empresa adjudicataria están obligados a guardar secreto profesional y estricta confidencialidad sobre toda la información a la que tengan acceso durante el desarrollo del proyecto de personalización y su posterior mantenimiento, por tiempo indefinido desde la finalización del contrato.
- El adjudicatario deberá describir el nivel de integración modular que existe entre los módulos propuestos del software base y también las potenciales dificultades de integración con los sistemas de Asepeyo.

#### 4.3. *Transferencia internacional de datos*

- Si la propuesta ofertada propone localizar los datos en países que no pertenecen al Espacio Económico Europeo, habría una transferencia internacional de datos, en cuyo caso, y dependiendo del país en que se propongan localizar, deberán proporcionarse garantías jurídicas adicionales adecuadas.
- En este sentido, se considera una garantía adecuada que el país de destino ofrezca un nivel de protección equivalente al legislado por el Espacio Económico Europeo y así se haya aceptado por la Agencia Española de Protección de Datos o la Comisión Europea. En ese caso será suficiente con hacer constar la transferencia en la notificación del fichero realizada a la Agencia Española de Protección de Datos para su inscripción en el Registro General de Protección de Datos.
- También serán consideradas garantías adecuadas, las proporcionadas por las empresas ubicadas en los Estados Unidos que hayan suscrito los principios de "Puerto Seguro". En este caso, al igual que en el caso anterior será suficiente con hacer constar la transferencia en la notificación del fichero a la Agencia Española de Protección de Datos. En caso contrario, la transferencia internacional de datos necesitará autorización del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, que podrá otorgarse en caso de que el exportador de datos aporte garantías adecuadas.

#### 4.4. Auditoría e informes

##### 4.4.1. Informes de incidencias

Estos informes de periodicidad mensual incluirán la relación de incidencias del servicio acontecidas, con una clasificación según criticidad.

Para las incidencias graves, se presentará un informe específico dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su resolución con la explicación detallada de los hechos, una justificación, si cabe, de las actuaciones efectuadas y de las medidas a aplicar para evitar la reiteración del problema o paliar su impacto en caso de reincidencia.

Los informes contendrán de forma orientativa la información indicada a continuación:

- Listado con el detalle y estado de las incidencias: tipo de incidencia, la solución, el tiempo empleado desde su apertura hasta su resolución, fechas y horas exactas en que se produjeron y se resolvieron, agentes involucrados en la incidencia.
- Porcentaje de proactividad del proveedor: ratio de incidencias detectadas por el proveedor versus las reportadas por el proveedor de Servicios IT de ASEPEYO y/o los usuarios.
- Incidencias en las que se ha superado el tiempo máximo de respuesta, diagnóstico y/o resolución.
- Número de interrupciones de servicio por servicio individual en el periodo del informe.
- Listado y cálculo de penalizaciones a aplicar en el mes.
- Disponibilidad mensual de los servicios contratados.
- Informes estadísticos de tiempo máximo de respuesta, diagnóstico y resolución de incomunicaciones.

##### 4.4.2. Informes de calidad y seguimiento ANS

Estos informes de periodicidad mensual, incluirán la medida real de los parámetros definidos en los ANS, comparándolos con los mínimos incluidos en su propuesta, y que serán iguales o mejores a los exigidos por ASEPEYO en este pliego.

Los ANS mínimos exigidos se describen en el apartado específico de ANS.

Los informes contendrán al menos la información relativa a los KPI referentes a calidad y provisión de los servicios.

Deberá ofrecerse una visión de tendencia y evolución de todos los parámetros, con el objetivo de que los informes puedan resultar de interés para los órganos de gobierno del contrato.

El almacenamiento de estos datos hará posible un seguimiento detallado de los KPI a los cuales se refieran los ANS, de forma que pueda obtenerse trazabilidad sobre la evolución de los mismos.

#### 4.5. *Horario y lugar de trabajo*

El equipo del adjudicatario deberá desplazarse para las reuniones que se consideren necesarias por el Responsable del contrato de ASEPEYO, independientemente de que estas reuniones se celebren en las propias dependencias de ASEPEYO o en otras ubicaciones, corriendo por cuenta del adjudicatario los gastos asociados.

Puede ser también necesario realizar actuaciones puntuales en las dependencias de la empresa adjudicataria por razón de consulta o utilización de material o documentación obrante en esta, sin que ello suponga ningún tipo de incremento en la facturación de los servicios prestados.

#### 4.6. *Garantía de la solución*

Dentro de la propuesta se deberá indicar cual será el plazo de garantía de la herramienta, desde el momento de su puesta en (producción) marcha definitiva. Como mínimo, el plazo no podrá ser inferior a los 9 meses.

Este periodo de garantía hace referencia a cualquier error, avería o incidencia (entre otros) imputables al adjudicatario y que implique actuaciones por el mismo, ya sean in situ o a distancia para solventar los problemas detectados y que no impliquen ningún tipo de coste para ASEPEYO, con el objetivo de dejar el producto completamente operativo y funcionando correctamente.

Dentro de esta garantía también quedará incluida la revisión de la documentación entregada y en caso de ser necesario, su corrección y actualización. Quedará fuera de esta cobertura todo módulo y/o componente sobre el que se hayan efectuado desarrollos evolutivos.

#### 4.7. *Condiciones de actualización del producto*

Para todas las actualizaciones de la solución indicadas en los puntos anteriores se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Previa a la aplicación de la actualización del producto, el adjudicatario se compromete a realizar una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes a Asepeyo, evitando la pérdida de información.
- b) Antes de ejecutar la actualización del producto será necesario disponer de la conformidad de Asepeyo, mediante correo electrónico (que será facilitado en el momento de formalizar el contrato). En dicho correo se confirmará la realización de la copia de seguridad, así como la fecha y hora de cuando será realizada la instalación de la actualización.
- c) Las actualizaciones del producto deberán ser realizadas preferiblemente entre las 0:00 y 6:00 horas, aunque podría darse el caso que Asepeyo solicite que el cambio de versión o actualización sea realizado en un horario diferente durante las 24 horas del día.
- d) Si se produjera una bajada en el rendimiento de la solución como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio, el adjudicatario deberá tratarlo como un error del producto.

La empresa adjudicataria incluirá dentro del servicio de mantenimiento la actualización de la herramienta, en relación a las mejoras o nuevas versiones de la misma, así como por los cambios de las normativas vigentes en cada momento (mantenimiento adaptativo) y la asistencia técnica

remota o presencial, sin límite de horas, en caso de mal funcionamiento del software. Estas acciones no podrán implicar ningún coste relacionado.

La incorporación de estas actualizaciones/mejoras no deberá, en la medida de lo posible, afectar al funcionamiento normal del servicio de la herramienta, por lo que antes de su instalación la empresa adjudicataria garantizará que se realizan las pruebas oportunas, de manera previa a la incorporación de estas actualizaciones en el servicio.

#### **4.7.1. Mantenimiento correctivo**

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellos errores de los componentes tecnológicos de la solución y el posible mal funcionamiento por motivos ajenos a Asepeyo y que sean derivados por el diseño, arquitectura, desarrollo, funcionamiento habitual, etc., así como de los flujos o desarrollos establecidos por Asepeyo y que hayan sido construidos por el licitador, una vez haya resultado adjudicatario y que formen parte de la solución.

Los tiempos de resolución del error se adaptarán a los especificados en la cláusula correspondiente del presente pliego relativo a las incidencias.

El mantenimiento correctivo incluirá la generación de la nueva versión de la aplicación, su prueba exhaustiva y su puesta en marcha acorde con los procedimientos de Asepeyo. Como paso previo a su puesta en marcha siempre se deberá contar con el visto bueno del personal de ASEPEYO, que autorizará el cambio correctivo.

#### **4.7.2. Mantenimiento evolutivo**

El servicio de mantenimiento evolutivo, cuyo precio deberá indicarse en el modelo de oferta económica que se anexa al Pliego de Cláusulas Administrativas particulares (Anexo V), incluirá aquellas modificaciones solicitadas por Asepeyo, que afecten a la estructura de la aplicación.

Con el fin de poder concretar las horas de desarrollo que se puedan necesitar para un mantenimiento concreto Asepeyo proporcionará las especificaciones del cambio solicitado. El adjudicatario realizará un estudio previo y un análisis de impacto en la solución conjuntamente con la estimación de horas y plazo necesario para completar la petición. Este análisis deberá presentarse en el plazo máximo de 1 mes, indicándose el número de horas necesarias y coste del desarrollo solicitado. Presentada la estimación o presupuesto, Asepeyo podrá aceptarla o no. En caso que se apruebe el adjudicatario procederá a su desarrollo.

A título informativo, se prevé un total de 100 horas estimadas anuales, destinadas a desarrollos evolutivos, sin que esta previsión se considere un límite para Asepeyo. Aun así, en todo caso, el contrato no podrá superar, durante toda su vigencia, el límite presupuestario indicado en el cuadro de características del pliego de cláusulas administrativas particulares que rige la presente licitación.

Para pequeñas mejoras funcionales que conlleve una carga de trabajo inferior a 20 horas, el tiempo de implantación deberá ser inferior a 15 días.

#### **4.7.3. Mantenimiento adaptativo**

Este punto comprende las acciones encaminadas a la optimización del funcionamiento del servicio derivado de cambios legislativos (imperativos legales), así como al mantenimiento del nivel de actualización de la solución tecnológica.

En el momento que aparezca un cambio normativo por parte de los Estamentos Oficiales (Ministerio, Seguridad Social, entre otros) que repercuta en la operativa del producto, el adjudicatario se comprometerá a presentar a Asepeyo la propuesta de actualización correspondiente.

En dicha propuesta se indicarán los cambios que serán realizados y el tiempo estimado para su implantación, que siempre estará condicionado a la fecha de efecto estipulada en la normativa correspondiente. Estas propuestas, antes de ser implantadas, deberán ser coordinadas y consensuadas con Asepeyo.

## 5. Plan de trabajo / prestación del servicio

### 5.1. Cronograma y fases

Para el despliegue de la nueva herramienta de gestión de compras y petitorios y la sustitución de las anteriores se establece un periodo de 6 meses desde el inicio del contrato hasta la puesta en producción de la fase inicial.

Será obligatorio la presentación de un cronograma con la descripción de las fases previstas para el proyecto de esta licitación y que como mínimo deberá incluir: estudio previo, desarrollo, implantación, integración, formación, funcionamiento pre-producción y funcionamiento en producción.

Igualmente, deberá añadirse una explicación para cada una de las fases que sean detalladas y donde como mínimo se indicarán los objetivos previstos, tareas a realizar, entregables y tiempo previsto para cada tarea.

En el momento de la adjudicación del contrato, el adjudicatario nombrará un responsable de la puesta en marcha del proyecto. A partir de aquí se establecerá una planificación según el plazo de ejecución indicado, con objetivos parciales y plan de trabajo detallado.

Aunque se indica que la planificación se realizará una vez adjudicado el contrato, se valorará la presentación de un cronograma, donde se detalle la previsión de dicha planificación indicando como mínimo, las fases implicadas, las tareas que se realizarán y la duración que tendrá cada fase y tarea.

El adjudicatario deberá entregar, a la finalización de la fase de puesta en marcha del proyecto, unos manuales de usuario personalizados para las diferentes tipologías de usuario descritas. Éstos se entregarán formato digital (pendrive). Si por necesidades internas de Asepeyo el proyecto se divide en fases,

En el manual de usuario administrador se incluirá un capítulo específico de personalización y configuración de la herramienta.

## 5.2. Entregables

Se requiere un Plan de Implantación detallado que contemple las tareas de instalación, configuración, parametrización, formación y despliegue, así como un cronograma de todo el proceso por fases e interacciones.

Durante la fase de implantación, la empresa adjudicataria deberá informar, como mínimo mensualmente, del progreso de la misma con el grado de cumplimiento de las tareas, riesgos, acciones, etc. La frecuencia de los informes irá en función de las necesidades del proyecto según la fase en que se encuentre.

## 5.3. Seguimiento y control del proyecto

Por defecto, las reuniones se llevarán a cabo mensualmente, a no ser que desde Asepeyo se considere conveniente aumentar dicha periodicidad. Aun así, excepcionalmente y si como consecuencia de la evolución del Proyecto se considerara necesaria por Asepeyo la realización de reuniones adicionales, éstas serán de carácter obligatorio para la adjudicataria: por ejemplo, en periodos pre y post implantación del producto en alguna de sus fases

A las reuniones de seguimiento y control deberán asistir, como mínimo, la persona responsable del proyecto de la empresa adjudicataria, así como la persona encargada de la interlocución que designe Asepeyo.

## 5.4. Devolución del servicio

Antes de finalizar el servicio y en el momento que Asepeyo determine (con un mínimo de 90 días laborables de antelación), el adjudicatario deberá transferir, con el plan de devolución del servicio, el conocimiento y toda la documentación actualizada del proyecto a Asepeyo o a la empresa que Asepeyo establezca, así como facilitar la transición al nuevo sistema de correo electrónico y ofimática que se defina.

Para ello el adjudicatario definirá un Plan de retorno del servicio, el coste del cual estará incluido en la propuesta presentada en el momento de realizar la oferta de esta licitación, en el que se recojan, como mínimo, los aspectos siguientes:

- a) Planificación
- b) Procedimientos y documentación para la transferencia del servicio
- c) Informe de situación, configuración y funcionamiento del producto.
- d) Cualquier otro aspecto que se considere relevante para un proceso de traspaso del servicio de calidad
- e) Metodología de transferencia de conocimiento de los aspectos fundamentales de operación del servicio y, como mínimo, describirá:
  - o La asistencia, la formación y la documentación sobre los procedimientos de negocio o sistemas de Asepeyo al nuevo adjudicatario.

- El acceso al software, la información, la documentación y otro material utilizado por el adjudicatario o Asepeyo en la provisión del servicio.
  - La formación práctica tutelada, en la que el personal designado por Asepeyo o el nuevo adjudicatario realice los trabajos propios de cada proceso o funcionalidad tutelados por el personal del adjudicatario.
- f) Detallar con las obligaciones y tareas que deberán desarrollarse por cada una de las partes en relación con la devolución y que incluya los términos y condiciones en los que se realizará esta reversión.

El adjudicatario del contrato deberá mantener durante la fase de devolución el mismo equipo de trabajo que durante el resto de la prestación, asegurando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos. Se deberá comprometer a facilitar toda la ayuda necesaria durante este proceso a Asepeyo, o a terceras partes nombradas por éste, para garantizar un correcto traspaso de servicios subcontratados, garantías o contratos de mantenimiento existentes hasta el momento de la terminación del contrato.

Asepeyo no tendrá la obligación de asumir una dedicación significativa de recursos propios o del nuevo adjudicatario en las actividades de devolución. Será Asepeyo, o quien Asepeyo designe, el responsable de coordinar o supervisar la devolución del contrato íntegro, gestionando esta actividad con el prestador entrante y saliente del servicio.

## 5.5. *Gestión de datos*

### 5.5.1. **Portabilidad de los datos**

La portabilidad significa que el proveedor ha de obligarse, cuando pueda resolverse el contrato o a la terminación del servicio, a entregar con el plan de devolución del servicio toda la información a Asepeyo en el formato que se acuerde y que permita su utilización, en el plazo establecido por Asepeyo, de forma que éste pueda almacenarla en sus propios sistemas o bien optar porque se traslade a los de un nuevo proveedor con total garantía de la integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales.

### 5.5.2. **Garantías de borrado de los datos una vez extinguido el contrato**

Una vez extinguido el contrato el proveedor del servicio no podrá conservar ningún dato, debiendo prever mecanismos que garanticen el borrado seguro de los datos cuando lo solicite Asepeyo y, en todo caso, al finalizar el contrato.

Estos mecanismos serán descritos en la oferta, siendo requerido al proveedor a la terminación del contrato una certificación de la destrucción de todos los datos. Certificación donde también garantice en caso de haber realizado subcontrataciones, que los subcontratistas han borrado los datos a los que hayan tenido acceso.

## 5.6. *Formación y gestión del cambio*

### 5.6.1. **Formación**

Las empresas licitadoras deberán presentar un plan de formación bien definido para gestionar el cambio, capacitar a los usuarios del nuevo sistema y dinamizar su uso, en el cual se identifiquen

las necesidades de formación, quiénes son los destinatarios de las mismas, qué han de saber, aprender o aprender a usar y cómo debe ser el proceso que conseguirá que adapten su conducta.

Los perfiles de usuarios destinatarios de esta formación serán los mencionados en el apartado donde se realiza la descripción de cada uno de los perfiles.

Se impartirá, como mínimo, un curso de usuario administrador en modo presencial, con el nº de asistentes que se precise, de una duración mínima de 24 horas laborables, así como otro orientado a los usuarios internos gestores. El horario de los cursos será de entre las 9h y las 18h en día laborales.

El plan incluirá un calendario para la formación de cada perfil identificado, a cuya finalización se entregará un certificado de asistencia y aprovechamiento de los cursos.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el material didáctico que sea necesario para impartir los cursos, entendiéndose que al menos para los cursos de usuarios será necesario un manual de referencia a modo de tutorial, al margen del propio manual de usuario y de administrador de la aplicación. Esta documentación se aportará en formato electrónico (Microsoft Office y PDF) y además se aportarán las copias impresas y encuadernadas que se requieran.

Se valorará la posibilidad de impartir, como mínimo, un curso en formato on-line o digital destinado a los usuarios solicitantes

### 5.6.2. Gestión del cambio

La oferta de los licitadores deberá incluir un apartado donde se defina la gestión del cambio en la solución, en políticas y en procesos que pueden afectar a los usuarios o a la organización.

Para la elaboración de la propuesta a presentar, a título informativo se detallan aquellos objetivos mínimos perseguidos por Asepeyo, como:

- Generar un ambiente positivo para la transición a la nueva herramienta y, por tanto, una mejor disposición al cambio.
- Incrementar la adopción del cambio y mejorar el uso de las nuevas herramientas por parte de los usuarios y la organización en general.
- Reducir el riesgo de bajada de la productividad que puede acompañar la puesta en marcha de cualquier aprendizaje de cualquier sistema nuevo.
- Reducir los costes asociados con las interrupciones en el trabajo diario de la organización durante la transición.
- Reducir el número de incidencias y problemas en la implantación, muchos de los cuales podrían ser provocados por desconocimiento del manejo de las nuevas herramientas, no por causas técnicas.
- Dar una visión de futuro a la organización.

Cualquier coste derivado de logística de material, traslado o transporte de personal del licitador relacionado con el proyecto deberá estar incluido en el coste de la propuesta del licitador.

Dentro del Comité de Gobierno oportuno se estipulará el equipo de consultores que coordinará el proceso de la Gestión del Cambio, teniendo en cuenta que no se deberá ejecutar sólo al inicio del proyecto, sino que deberá tener continuidad durante toda la vigencia del contrato.

## 6. Gestión de la calidad del servicio y las incidencias

### 6.1. Acuerdos de nivel de servicio (ANS / SLA)

Además de las causas generales de resolución del contrato indicadas en el pliego de cláusulas administrativas particulares que rige la presente licitación, se prevén los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), cuya infracción conllevará la imposición de las siguientes sanciones y, en su caso, la resolución del contrato:

#### Nivel de servicio (ANS):

- ✓ La disponibilidad de la aplicación y de acceso a la información que ésta contenga deberá cumplirse en un mínimo del 99,90% mensual.
- ✓ Se considera incumplido el ANS si no se cumple el valor mínimo del servicio esperado, representando una penalización del 10% de la facturación mensual.

### 6.2. Disponibilidad del servicio

De acuerdo a la naturaleza del servicio, los componentes del sistema propuesto deberán permitir la operativa de negocio en horario laboral de lunes a viernes (8-19h). En dicha franja horaria se deberá cumplir una disponibilidad superior al 90%.

Nunca se actuará sobre la instalación en producción de forma directa, las intervenciones de mantenimiento deberán planificarse con antelación y Asepeyo elegirá la franja horaria mas adecuada en función de las necesidades del servicio.

Mensualmente el proveedor emitirá un informe de cumplimiento de servicio, donde se reflejarán las mejoras del producto, incidencias más relevantes, posible afectación sobre del servicio y grado de cumplimiento de los ANS que se especifican en la cláusula 9. En caso de incumplimiento, serán de aplicación las penalizaciones que se hayan acordado (apartado 7.5).

### 6.3. 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:

- Funcionamiento del servicio: En días y horarios laborables de 8 a 19h.
- 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 6.4 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 6.4 de este Pliego.

#### 6.4. Incidencias

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios de la solución, en la puesta en servicio del producto se deberá entregar un plan de soporte y resolución de incidencias que sirva como complemento a la fase de formación, que permita la tutela y acompañamiento a los usuarios en la tramitación de los primeros trámites. Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el reporte de consultas o errores.

Las incidencias se clasificarán 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 avería al Servicio de Mantenimiento, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en que se ha notificado por el cliente un aviso de avería, hasta el momento en que el elemento del servicio, o servicios, se ha restablecido a su normal funcionamiento.
- **Tipo de incidencia 1:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave sin que el sistema permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 2:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave aunque el sistema permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad o fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave pero que afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 3:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 4:** Solicitud de información sobre el uso y la configuración del sistema.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1	2 horas	5 horas
Tipo 2	4 horas	12 horas
Tipo 3	6 horas	20 horas
Tipo 4	8 horas	32 horas

Cabe la posibilidad que Asepeyo contacte con el proveedor externo de servicios TIC para informarle de la avería o incidencia relacionada y sea el proveedor externo de servicios TIC quien contacte con el servicio de soporte para solucionar o dar respuesta que corresponda.

### 6.5. Penalizaciones y condiciones para la resolución del contrato

La resolución podrá producirse a petición de Asepeyo, en caso de cualquiera de los siguientes supuestos, además de los previstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares:

- La ocurrencia de un incidente, entendido como una infracción sustancial por parte del adjudicatario, que resulte insubsanable y ocasione una pérdida masiva, o un daño irreparable (esto es, la imposibilidad técnica de su recuperación y restauración) de la información de Asepeyo.
- La aplicación de las penalizaciones establecidas, en relación con el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), por los cuales Asepeyo esté facultado para aplicar un porcentaje de las penalizaciones igual al 10% del importe total de la facturación mensual, durante tres (3) meses consecutivos o durante cuatro (4) meses alternos, en un período de doce (12) meses.
- La no prestación de cualquier servicio, subservicio o tarea concreta objeto del presente contrato a pesar de haberle sido requerida esta obligación por parte de Asepeyo. Ejemplos, pero sin limitarse a ellos, pueden ser la obligación de mantener toda la documentación técnica del proyecto siempre actualizada, la no evidencia de copias de seguridad, mal funcionamiento de la aplicación, etc.
- Cualquier otro incumplimiento grave no contemplado en los puntos anteriores, de las condiciones técnicas establecidas en el presente pliego y en el pliego de cláusulas administrativas particulares y en el contrato.

En cualquiera de estos casos, Asepeyo notificará al adjudicatario su intención de resolver el contrato por escrito indicando la fecha estimada para la finalización definitiva de la prestación de los servicios. A partir de la notificación, el adjudicatario mantendrá la obligación de seguir prestando los servicios hasta la devolución completa de los mismos, a plena satisfacción de Asepeyo y a quién ésta designe.

Ejemplos de casos donde se podrá aplicar penalización:

- Superar los plazos de ejecución del proyecto establecidos en el apartado "Plazo de entrega y aceptación del servicio": por cada día de retraso se aplicará una penalización correspondiente al 2% sobre el importe ofertado para el concepto "Servicios de consultoría, análisis, implantación y despliegue del producto".
- Entrega del informe mensual de cumplimiento de servicio fuera del plazo establecido: por cada día de retraso se aplica un coste equivalente al 1% de la última facturación mensual.

ASEPEYO podrá rescindir el contrato en caso de que la penalización supere el 50% del importe ofertado.

## 7. Gobierno del contrato

Asepeyo tiene la posibilidad de externalizar en proveedores todos los procesos de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, así como la totalidad de la gestión de sus Sistemas de Información.

Asimismo, Asepeyo dispondrá de una plataforma integrada basada en metodología DevOps buscando la integración continua y el despliegue continuo en tecnología basada en Docker. En este momento Asepeyo está definiendo los componentes de dicha plataforma.

Dentro de la fase inicial del proyecto, el adjudicatario en consenso con Asepeyo, se acordará y definirá el modelo de relación, gestión y gobernanza que mejor se adecue a las necesidades.

### *7.1. Modelo de relación*

Dentro de la propuesta a presentar, se deberá detallar en profundidad las directrices del modelo indicado en este apartado, relación por parte del licitador y terceros con Asepeyo, así como los mecanismos de control asociados a los distintos niveles de responsabilidad que se definan.

Aunque la totalidad de los roles se definirá en el plan de proyecto al inicio del mismo junto con el plan de comunicación, en la propuesta que el licitador presente del modelo de relación para una correcta implantación, deberá indicarse y definirse las responsabilidades que se consideran necesarias para permitir la correcta articulación con los roles asumidos. Como mínimo, incluirá:

**Gestor del contrato:** Gestionarán los niveles estratégico y táctico del contrato, de acuerdo con la metodología de gestión tradicional de proyectos. Será la figura de referencia para todas las tareas de gestión administrativa y de seguimiento ejecutivo del contrato.

**Gestor del servicio:** Gestionará la operativa del contrato. El adjudicatario asignará un responsable de la gestión y seguimiento operativo de las actividades diarias, así como de la resolución de conflictos, el aseguramiento del servicio y del correcto dimensionado de los equipos técnicos y humanos vinculados a la prestación de los mismos.

Para presentar la oferta correctamente, se debe tener en cuenta los perfiles mínimos del equipo de trabajo definidos en el apartado correspondiente en este mismo pliego.

### *7.2. Comités de gestión*

El principal objetivo de los “Comités de gestión” será la función de control y coordinación de la ejecución del contrato, de manera que se garantice la máxima calidad en todos los servicios objeto del contrato. Una vez quede adjudicado el contrato, se establecerán responsabilidades conjuntas entre Asepeyo y el adjudicatario a través de la creación, composición, definición, periodicidad e implantación de los “Comités de gestión”.

El modelo de relación entre adjudicatario y Asepeyo deberá articularse con los Comités Estratégico, Táctico y Operativo. Los licitadores deberán confirmar en sus propuestas que se crearán dichos Comités y que como mínimo, se incluirán las características detalladas a continuación:

Adicionalmente y una vez configurados todos los comités de gestión, cabe la posibilidad que sean modificados y/o anulados, dependiendo de los resultados que estén facilitando o su operatividad y siempre de conformidad por parte de Asepeyo y el adjudicatario. Del mismo modo, existirá la

posibilidad de añadir nuevos "Comités", a los que sean creados al principio de la ejecución del contrato.

Asepeyo se reserva el derecho, si así lo estimara conveniente, de exigir cambios en la frecuencia de celebración de las reuniones de seguimiento, el contenido y actividades de las mismas, así como solicitar reuniones extraordinarias de seguimiento.

Adicionalmente y de forma extraordinaria, bajo la supervisión de los comités de ámbito estratégico, podrá formarse un equipo de trabajo de carácter temporal con objetivos específicos acordados previamente.

Para todas las reuniones de los comités, el adjudicatario se compromete a formalizar un acta que irá firmada por ambas partes.

- Comité estratégico: responsable de la toma de decisiones estratégicas a medio-largo plazo:
  - Seguimiento económico global del contrato, evolución de la facturación y del consumo (presupuesto).
  - Seguimiento global de expectativas y feedback de Asepeyo al adjudicatario con el servicio prestado.
  - El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarían en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones.
  - Para este Comité Estratégico, Asepeyo estima que su frecuencia debería ser como mínimo semestral, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.
  
- Comité táctico: responsable del seguimiento del servicio a nivel gerencial:
  - Revisión y aprobación de ANS.
  - Seguimiento y control global de la operación y provisión del servicio. Cumplimiento de niveles de servicio y penalizaciones aplicables dentro del período.
  - Análisis de KPIs de procesos de gestión de forma global y por servicio.
  - Nivel de alineación de los procesos de gestión del adjudicatario con los procesos de Asepeyo.
  - Seguimiento de situaciones especiales no recogidas en los procesos de gestión.
  - Cumplimiento del adjudicatario de los modelos de calidad y seguridad de los servicios de Asepeyo.
  - Seguimiento del contrato y facturación
  - Seguimiento de indicadores de calidad de servicio.
  - Seguimiento de incidencias y de la resolución de incidencias de casos específicos o críticos.
  - Seguimiento de acciones correctivas y preventivas.
  - Planificación y gestión de auditorías, análisis de resultados, gestión de no conformidades y puntos de mejora.
  - Seguimiento de acciones correctivas y preventivas derivadas de las auditorías.

- Gestión de riesgos: Riesgos identificados y planes de mitigación.
  - El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarían en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones.
  - Para este Comité Táctico, Asepeyo estima que su frecuencia debería ser como mínimo mensual y en cada cierre de certificación, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.
- Comité operativo: gestión diaria de la actividad del servicio
- Desarrollar y mantener los procedimientos operativos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.
  - Análisis de peticiones y situaciones de cambio en los servicios, así como su escalado al ámbito estratégico si fuera necesario.
  - Escalado de posibles mejoras detectadas en el servicio.
  - Tratamiento de las problemáticas específicas detectadas.
  - El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarían en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones.
  - Para este Comité Operativo, Asepeyo estima que su frecuencia debería ser como mínimo quincenal, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

## 8. Condiciones de pago

El adjudicatario, en base a las necesidades de ASEPEYO, emitirá como mínimo las siguientes facturas, con el detalle de los conceptos que serán comunicados y definidos al adjudicatario en el momento de redactar el contrato:

- 40% del importe adjudicado para el concepto “Servicios de consultoría, análisis, implantación y despliegue” al inicio de las tareas de análisis, configuración y personalización de las herramientas previas a la puesta en producción.
- 60% del importe adjudicado para el concepto “Servicios de consultoría, análisis, implantación y despliegue” a la puesta en producción definitiva de toda la solución propuesta, siempre y cuando Asepeyo confirme el correcto funcionamiento. En caso de que la solución final se despliegue por fases, se podrá emitir la factura correspondiente a los trabajos de aquella fase, de forma proporcional al total de actividad del despliegue completo.
- Respecto a la facturación de la licencia de uso (usuarios ilimitados) y el servicio de mantenimiento y soporte técnico, será por facturas mensuales una vez se haya configurado la plataforma para poder iniciar los trabajos de desarrollo.

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>).

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.

## 9. Condiciones de presentación de la oferta

Las empresas licitadoras deberán presentar su oferta técnica y los criterios sometidos a un juicio de valor en el sobre 2, y su oferta económica oferta y los criterios cuantificables mediante aplicación de fórmulas en el sobre 3, exclusivamente.