

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE LICITACIÓN PÚBLICA (PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO SEGÚN EL ARTÍCULO 159 LCSP) N° 040-2024-0068 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO PARA LA EVOLUCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SAP PARA MUTUA UNIVERSAL. MUGENAT. MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 10.

Contenido

1. INTRODUCCION	2
2. OBJETO DEL CONTRATO	2
3. ÁMBITO GEOGRÁFICO	2
4. SITUACIÓN ACTUAL.....	2
5. SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO	3
6. CARACTERÍSTICAS Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS	3
6.1. Actividades incluidas en el contrato	4
6.2. Entregables del proyecto.....	5
7. CONDICIONES GENERALES.....	7
7.1. Calendario y planificación.....	7
7.2. Equipo de trabajo.....	7
7.3. Constitución del equipo de trabajo	8
7.4. Descripción de la metodología a utilizar.....	8
7.5. Condiciones adicionales	8
8. REQUISITOS DE SEGURIDAD.....	9
8.1. Seguridad y protección de datos	9
8.2. Evaluación de impacto relativa a la protección de datos y consulta previa	9
8.3. Propiedad y utilización de los datos	10
8.4. Firma de un documento de confidencialidad (NDA).....	10
9. VALOR AÑADIDO.....	10
10. INICIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	11
11. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	11
12. REQUERIMIENTOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DEL SERVICIO	11

1. INTRODUCCION

En el año 2009, Mutua Universal optó por las soluciones y sistemas del fabricante SAP para la definición de un nuevo Sistema de Información corporativo, de modo que la plataforma tecnológica actual de Mutua Universal está caracterizada por la apuesta, siempre que sea técnicamente viable, por soluciones y tecnología del fabricante SAP.

Teniendo en cuenta la información publicada por parte del fabricante SAP del fin de soporte extendido de la solución ECC y de la pila NetWeaver (ambas tecnologías actualmente implantadas en la Entidad) para el 31 de diciembre del 2030, Mutua Universal desea disponer de un planteamiento a medio y largo plazo para la definición de la estrategia a abordar para un plan de transformación de su Sistema de Información.

En la actualidad, Mutua Universal dispone de un sistema de información complejo con múltiples servidores, entornos y módulos SAP (estándares adaptados, desarrollados a medida, integrados entre sí, integrados con procesos externos, ...). Para que las empresas licitadoras puedan valorar adecuadamente las actividades que se solicitan en este pliego técnico, en próximos apartados se proporcionará la información que se ha considerado imprescindible del Sistema de Información corporativo de Mutua Universal. El adjudicatario tendrá toda la información de detalle de bajo nivel correspondiente en el momento de iniciarse el contrato, información que no se considera necesaria para poder responder a esta licitación.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la contratación de un servicio de asesoramiento para la definición de una estrategia y de un plan de trabajo detallado para la transformación evolutiva del sistema de información de Mutua Universal.

Para ello, las empresas licitadoras deberán tener en cuenta la evolución de mercado de los sistemas del fabricante SAP hasta la fecha límite 2030, notificada por el fabricante, y deberán incorporar también la valoración de pros y contras de otros escenarios tecnológicos de transformación alternativos a SAP existentes en el mercado.

El objetivo de todo ello es la definición final de un nuevo Sistema de Información a partir de 1 de enero de 2031, que cubra adecuadamente las necesidades funcionales, tecnológicas y presupuestarias de Mutua Universal para los siguientes años.

3. ÁMBITO GEOGRÁFICO

La prestación de los servicios incluidos en esta licitación se llevará a cabo desde las oficinas del adjudicatario. Puntualmente podrá ser necesario realizar alguna tarea asociada al servicio o desarrollo de alguna reunión en el centro de Mutua Universal situado en la c/ Muntadas, 11, Parque de Negocios Mas Blau en El Prat de Llobregat (Barcelona).

4. SITUACIÓN ACTUAL

La información de situación actual del Sistema de Información de Mutua se expondrá mediante una sesión telemática específica a la que los licitadores podrán asistir previa solicitud de asistencia, enviando un correo a la dirección de contratación de Mutua Universal contratación@mutuauniversal.net.

En el correo para la solicitud de asistencia a dicha reunión deberán aportar los siguientes datos:

- Asunto: **040-2024-0068 Información del S.I. de MU - Razón social empresa solicitante (máximo 20 caracteres)**

- Detalle del correo:
 - Razón Social
 - CIF
 - Persona de contacto
 - Email de contacto
 - Teléfono de contacto

Además, en dicho correo de solicitud se deberá anexar, relleno y firmado digitalmente, el **ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**, incluido como anexo en el Pliego de Condiciones Particulares.

La información que se explique en la sesión telemática prevista solo podrá ser utilizada por cada empresa para la confección de su propuesta técnica, y, en ningún caso, se podrá trasladar a terceras partes.

5. SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO

Como ya se ha indicado en apartados anteriores, el objetivo final de esta licitación es la definición de una estrategia y de un plan de trabajo detallado para la transformación evolutiva del sistema de información de Mutua Universal, para lo que las empresas licitadoras deberán llevar a cabo el análisis de todas las soluciones y módulos SAP desplegadas en Mutua Universal, así como la identificación de la evolución de éstas de acuerdo con las comunicaciones oficiales del fabricante SA, sobre la base de la fecha límite del año 2030.

Se espera una propuesta por parte de las empresas licitadoras que incluya la realización de todas las tareas necesarias (técnicas u operativas sobre los sistemas para la obtención de información, y funcionales con el análisis y filtrado para toma de decisión) para dar respuesta a las necesidades de información que solicita Mutua Universal.

Como se ha comentado en el apartado “2. OBJETO DEL CONTRATO”, se espera de las empresas licitadoras que aporten una visión global más allá de las soluciones y tecnologías del fabricante SAP, debiendo incorporar también la valoración de pros y contras de otros escenarios tecnológicos de transformación alternativos a SAP existentes en el mercado, para dar coberturas a las necesidades funcionales actuales y futuras de la Entidad.

Como resultado de este análisis se espera disponer de una serie de entregables que den respuesta a las cuestiones expuestas en el apartado “6. CARACTERÍSTICAS Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS”, para las que las empresas licitadoras deberán indicar en sus propuestas las actividades que proponen llevar a cabo dentro del marco del contrato. Las empresas licitadoras detallarán en sus propuestas técnicas los entregables que proponen para la toma de decisiones al respecto de este Plan de Transformación de SAP Mutua, que, **como mínimo**, serán los solicitados en este pliego (ver “6.2. Entregables del proyecto”), y para los que, dentro ya de la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá presentar toda la argumentación sobre la que se han conformado dichos entregables, y defender su planteamiento.

Un aspecto que destacar en el análisis a realizar, por la importancia estratégica en el Sistema de Información actual de Mutua Universal, es la información publicada por parte del fabricante SAP, aunque no oficializada directamente a Mutua Universal, respecto a la finalización del mantenimiento del módulo Asistencial SAP-ISH a fecha 31 de diciembre del 2030. Este módulo, junto con el módulo i.s.h-med (actualmente propiedad del fabricante Oracle), es la base de la Historia Clínica de pacientes en Mutua Universal, y por tanto, requerirá la definición de una estrategia específica y la valoración de posibles alternativas en el mercado, así como un plan de trabajo concreto y consistente, asegurando la integración con otros sistemas de Mutua Universal.

6. CARACTERÍSTICAS Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Como se ha expuesto en apartados anteriores, Mutua Universal desea disponer de un planteamiento a medio y largo plazo para la definición de la estrategia a abordar para un plan de transformación de su Sistema de Información. De modo que el objetivo final de esta licitación es que Mutua Universal disponga de un **nuevo Plan Estratégico o Plan Director de Sistemas**.

6.1. Actividades incluidas en el contrato

Las actividades que las empresas licitadoras deberán valorar y contemplar dentro del alcance del contrato, y para las que se esperan las correspondientes conclusiones en forma de entregables del contrato, son las siguientes:

1. Definición de los distintos **escenarios** posibles de transformación de los actuales sistemas/aplicaciones SAP en uso en Mutua Universal dentro del actual *roadmap* del fabricante SAP con una valoración de pros y contras de cada uno de ellos.
2. Determinación de **qué módulos de Mutua no serán transformables en S/4HANA** (porque ya no existirán o no serán compatibles) y, por tanto, se deberían reenfocar hacia otras alternativas, cuáles se pueden transformar directamente, cuáles evolucionan y requieren de una estrategia que puede afectar a negocio, etc.
3. Para aquellos módulos en que se determine que, aun siendo transformables, la opción SAP no es la más óptima dentro del nuevo Sistema de Información, valoración de **alternativas a SAP para algunos sistemas o módulos de Mutua**, presentando pros y contras para facilitar la decisión por parte de Mutua.
4. Identificación de los **módulos afectados, procesos y programas que se deberán adaptar**, indicando el tipo de adaptación, y la cuantificación del impacto de dicho cambio. Para estos casos, determinación de qué **mejoras y cambios asociados a la transformación a S/4HANA** son aplicables a Mutua.
5. Definición de **cuál es la BBDD más adecuada para cada una de las máquinas y módulos objeto de este análisis** en el proceso de transformación de sistemas de Mutua Universal.
6. Análisis de diferentes alternativas para el **modelo de gestión (de infraestructura y de servicios) del nuevo sistema**, identificando roles y responsabilidades para cada una de ellas: on-premise, nube privada, nube pública, mixto, modelo RISE...
7. Identificación y propuesta de cuál es la **estrategia más adecuada para realizar este proceso de transformación** (como un solo proyecto, en varias fases, definiendo dependencias, ...), determinando pros y contras de cada opción, teniendo en cuenta el nivel de madurez de S/4HANA para todos los módulos que tiene Mutua en estos momentos y la situación respecto a los módulos que SAP no va a convertir (como ISH, relacionado con i.s.h.-med).
8. Identificación del impacto del proyecto de transformación SAP S/4HANA en la **organización interna informática, y perfiles necesarios**
9. Propuesta de una **planificación global del proyecto y detallada para cada fase y tarea concreta, sus dependencias y esfuerzos aproximados por tarea**, valoración de esfuerzo, el equipo de trabajo de ambas organizaciones, y la necesidad detallada de dedicación de perfiles por parte de Mutua Universal.
10. Determinación del **posible impacto funcional de la transformación** para los usuarios de la Entidad y para la propia Entidad.
11. **Definición formal de la estrategia de desarrollo a seguir**, tanto en impacto como en entornos, ya que existen planes operativos (Plan estratégico) a los que se ha de dar continuidad.
12. **Análisis de costes de cada escenario propuesto:**
 - Mantenimiento de Licenciamiento onpremises vs opción de subscripción (salto a RISE)

- Dimensionado y costes de infraestructura para continuidad solución onpremise (por inversión CapEX) vs opción de suscripción (salto a RISE)
 - Costes en caso de mantener estrategia HANA onpremise (para todo el Sistema de Información)
 - Impacto y gestión de costes variables en opción RISE.
 - Costes de conectividad hiperescalares, bajo responsabilidad Mutua.
 - Otros costes que se planteen dentro del desarrollo del contrato vinculado a esta licitación.
14. Disponer de un **conjunto de argumentos que facilite el proceso de comunicación del proyecto de transformación del Sistema de Información** a la Dirección de Mutua. Mutua Universal no tiene en este momento una problemática respecto al rendimiento de sus procesos, tanto los transaccionales como los batch, y, por lo tanto, la mejora de rendimiento en el entorno operacional no debe ser el único argumento para el cambio.
15. En todos estos requerimientos hay que tener en cuenta que debe asegurarse el cumplimiento de los **requisitos de seguridad** de las soluciones propuestas, que deberán estar dar cumplimiento con los requerimientos y medidas del Esquema Nacional de Seguridad en nivel Alto.
16. Presentación de una **relación de riesgos asociados a este proyecto de transformación**, para cada tecnología implicada y en base a experiencia en otras implantaciones y planes de mitigación. En el futuro proyecto de transformación se deberá llevar a cabo la correspondiente gestión de riesgos identificados.
17. Definición de la estrategia de **Gestión del Cambio** para el acompañamiento en esta transformación estratégica tanto a nivel informático como de la propia Entidad.

6.2. Entregables del proyecto

El adjudicatario deberá acordar con el responsable designado por parte de Mutua Universal el procedimiento para la gestión de la documentación vinculada al contrato. De acuerdo con dicho procedimiento, todos los documentos utilizados para la ejecución de actividades, tanto de apoyo para toma de decisiones como los generados por el propio adjudicatario, han de tener una identificación única con nombre concreto y número de revisión, llevando un control de entregas, versiones, situación de aprobación, etc.

Los formatos y soporte que se deberán utilizar para la elaboración y entrega de la documentación serán los que establezca Mutua Universal al principio y durante la vigencia del contrato.

La documentación que se entregue deberá ajustarse a los siguientes criterios:

- Uniformidad en los formatos y acorde con las directrices de Mutua Universal.
- El idioma a utilizar para la entrega de la documentación será el castellano.
- Previsión de un plazo adecuado para la revisión y aceptación de la documentación por parte de Mutua Universal.
- Actualización de la documentación a lo largo del servicio.
- Entrega de la documentación en formato electrónico (Microsoft Office 365).

Las empresas licitadoras deberán contemplar en sus ofertas la presentación de los siguientes entregables durante la ejecución del proyecto:

Entregables asociados a la gestión del contrato:

Id	Entregables previstos	Observaciones
GES01	Documentación de gestión (actas de reuniones, planificación, análisis de desviaciones, informes de incidencias, informes de seguimiento y control, informes de riesgos, documentación de cierre)	Documento general del proyecto

GES02	Documento de arranque de proyecto (kick-off)	Documentación de la fase de Inicio de proyecto.
GES03	Plan de proyecto con planificación de hitos principales	
GES04	Mapa de procesos e informe de estado de las soluciones actuales	Documento AS-IS
GES05	Plan de gestión de riesgos	Global del proyecto de asesoramiento

Entregables asociados a las actividades a desarrollar dentro del contrato:

Sobre la base de las actividades principales identificadas en el apartado “6.1. Actividades incluidas en el contrato”, se deberán presentar los entregables correspondientes, que se han enumerado desde ACT01 a ACT17:

- ✓ ACT01 Definición de los distintos **escenarios posibles de transformación** de los actuales sistemas/aplicaciones SAP. Para cada escenario se debe presentar un estudio de la composición de componentes (SAP y no SAP), impactos en BBDD e infraestructura, costes, pros y contras, para que Mutua pueda seleccionar los escenarios más adecuados.
- ✓ ACT02 Determinación de **qué módulos de Mutua no serán transformables** y se deberán reenfoque hacia otras alternativas, cuáles se pueden transformar directamente, cuáles evolucionan y requieren de una estrategia que puede afectar a negocio, etc.
- ✓ ACT03 Valoración de **alternativas a SAP para determinados sistemas o módulos de Mutua**
- ✓ ACT04 Identificación de los **módulos afectados, procesos y programas que se deberán adaptar, con las mejoras y cambios asociados a la transformación a S/4HANA** aplicables a Mutua.
- ✓ ACT05 Definición de **cuál es la BBDD más adecuada para cada caso propuesto**
- ✓ ACT06 Diferentes **modelos de gestión (de infraestructura y de servicios) del nuevo sistema**
- ✓ ACT07 **Estrategia más adecuada para realizar este proceso de transformación**
- ✓ ACT08 Impacto del proyecto de transformación SAP S/4HANA en la **organización interna informática, y perfiles necesarios**
- ✓ ACT09 **Planificación global del proyecto y detallada para cada fase y tarea concreta, sus dependencias y esfuerzos aproximados por tarea.**
- ✓ ACT10 Determinación del **posible impacto funcional de la transformación.**
- ✓ ACT11 **Definición formal de la estrategia de desarrollo a seguir**, tanto en impacto como en entornos
- ✓ ACT12 **Análisis de costes de cada escenario**, sobre la base de lo indicado en la actividad correspondiente
- ✓ ACT13 **Conjunto de argumentos que facilite el proceso de comunicación del proyecto de transformación del Sistema de Información** a la Dirección de Mutua.
- ✓ ACT14 Cumplimiento de los **requisitos de seguridad** de las soluciones propuestas.
- ✓ ACT15 **Relación de riesgos asociados a este proyecto de transformación.**
- ✓ ACT16 Estrategia de **Gestión del Cambio** para el acompañamiento en esta transformación estratégica tanto a nivel informático como de la propia Entidad.

Para todos aquellos entregables que corresponda, el planteamiento presentado por la correspondiente empresa adjudicataria deberá venir validado a nivel funcional y técnico por los fabricantes que formen parte de ese planteamiento.

7. CONDICIONES GENERALES

7.1. Calendario y planificación

Las empresas licitadoras deberán presentar en sus propuestas una planificación, por hitos principales, de los servicios profesionales necesarios para llevar a cabo el servicio y comprometer una propuesta de fechas para dar inicio a las actividades vinculadas al contrato a partir de la formalización del documento contractual tras la correspondiente adjudicación.

El adjudicatario deberá detallar en el calendario propuesto:

- Las tareas más relevantes necesarias para llevar a cabo el servicio.
- Identificación de roles y responsabilidades en las tareas identificadas, incluidos los que se estime que debe aportar MUTUA
- Estimación de la duración de cada una de las tareas.
- Estimación de dedicaciones de recursos para cada una de las tareas incluyendo los roles que MUTUA deba desempeñar.
- Requerimientos de recursos o necesidades específicas hacia MUTUA, tanto para el inicio del proyecto como durante toda la duración de éste.
- Tiempo total de ejecución del proyecto.
- Los requisitos necesarios para comenzar el servicio.

Adicionalmente el licitador deberá detallar:

- Los riesgos que pueden suponer el no cumplimiento del calendario.
- Las contingencias en caso de no cumplir el calendario.

Se iniciará la colaboración realizando un kick-off incluyendo las fechas, fases, tareas, hitos, entregables, requerimientos técnicos y de equipo humano de Mutua Universal y gestión de riesgos.

Cabe destacar Mutua Universal determina los presupuestos de un ejercicio a finales del ejercicio anterior, con lo que el retraso en la toma de decisiones derivado de la demora en la finalización de actividades vinculadas al contrato podrá suponer un enorme impacto para la elaboración de presupuestos y licitaciones asociadas a la estrategia del nuevo Sistema de información. Por todo ello, la demora en la finalización de los servicios será susceptible de la aplicación de las penalizaciones pertinentes establecidas en el Pliego de Condiciones Particulares.

7.2. Equipo de trabajo

El licitador presentará en su propuesta un dimensionamiento de equipo de trabajo, y la relación nominal de sus integrantes, necesario durante el servicio contratado. En este punto se tendrán en consideración no solo el volumen de recursos, sino también los años de experiencia acreditada en la realización de funciones similares (valorándose más aquellos con mayor experiencia orientada a servicios equivalentes a los que son objeto del contrato derivado de este pliego técnico).

El licitador deberá incluir en su oferta, como mínimo:

- **1 jefe de proyecto:** responsable del seguimiento del proyecto, asegurando el cumplimiento de los objetivos en cuanto al alcance, plazo, calidad y coordinación de los distintos módulos o aplicaciones a implantar.
- **1 arquitecto de aplicaciones/coordinador global del proyecto.** Responsable de coordinar, consolidar, revisar la viabilidad y mejores prácticas con las nuevas soluciones planteadas.

- **1 responsable de Basis SAP.** Responsable de realizar las tareas necesarias para llevar a cabo la revisión técnica del sistema actual de Mutua Universal y de validar la propuesta técnica seleccionada. Disponer de experiencia como mínimo de 5 años en ejecución de proyectos similares para los módulos y aplicaciones implicadas, es requerimiento obligatorio.
- **1 responsable de Infraestructura y Seguridad.** Responsable de asegurar que la solución propuesta cumple los requerimientos de infraestructura, comunicaciones y seguridad solicitados por Mutua Universal. Disponer de experiencia como mínimo de 3 años en ejecución de proyectos similares, es requerimiento obligatorio.
- **Equipo de Consultores funcionales senior, con experiencia en los distintos sistemas de Mutua:** Responsables de realizar las tareas necesarias para llevar a cabo la consultoría funcional y técnica. Disponer de experiencia como mínimo de 5 años en ejecución de proyectos similares para los módulos y aplicaciones implicadas, es requerimiento obligatorio.
- **Equipo de Analistas técnicos, con experiencia en los distintos sistemas de Mutua:** responsable de análisis técnicos de la solución, y responsables de la estrategia de migración de datos e integraciones existentes. Disponer de experiencia como mínimo de 5 años en ejecución de proyectos similares para los módulos y aplicaciones implicadas, es requerimiento obligatorio

Sin perjuicio del equipo mínimo propuesto, cada licitador deberá incluir los perfiles necesarios para dar cumplimiento a los requerimientos necesarios para llevar a cabo los objetivos descritos en los pliegos de la presente licitación.

Será objeto de valoración técnica la información aquí solicitada, valorándose más aquellas ofertas que aporten mayores años de experiencia que los mínimos solicitados para proyectos equivalentes al solicitado.

Si durante la ejecución del contrato se constatare la inexactitud en el nivel de conocimientos del personal de dicho equipo, la empresa adjudicataria deberá sustituir dicha/s persona/s en el plazo de 10 días laborables. En caso contrario, Mutua Universal podrá resolver el contrato.

En el caso de que, durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguna/s persona/s del equipo, por causas justificadas, se deberá solicitar por escrito a Mutua Universal con un plazo mínimo de 10 días laborables, a excepción de casos de emergencia, exponiendo las razones que obligan a esta propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por el responsable del contrato de Mutua Universal, en el transcurso del citado plazo. En el supuesto que se produzcan sustituciones de personal, y con objeto de garantizar la continuidad del servicio, se producirá un solapamiento del personal entrante y saliente, sin coste adicional para Mutua Universal, durante un período mínimo de 5 días laborables.

7.3. Constitución del equipo de trabajo

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria. El personal indicado deberá estar dispuesto para la prestación del servicio desde el siguiente día a la firma del contrato y para el plazo estipulado.

7.4. Descripción de la metodología a utilizar

Las ofertas describirán, de forma detallada, la metodología de proyecto que se adoptará para la realizar el servicio.

El proveedor deberá detallar la definición y estructura del **modelo de gobierno** que se aplicará durante la ejecución del proyecto.

7.5. Condiciones adicionales

Se consideran condiciones adicionales las siguientes:

- Será responsabilidad del adjudicatario la provisión de todos los dispositivos y su software a los recursos del equipo de trabajo.
- Los principales responsables designados dentro del proyecto deberán estar accesible mediante teléfono móvil para disponer de un acceso fácil e interactivo.
- Dado que dichos dispositivos se podrán conectar a la red de Mutua Universal (a través de una conexión segura VPN y con mecanismo de doble autenticación, de acuerdo con las indicaciones que se proporcionarán por parte de Mutua Universal), éstos deberán disponer de controles técnicos de seguridad (antivirus) y presentar una política adecuada de actualización de sistema operativo. A formalización del contrato y constitución del equipo de trabajo, el adjudicatario deberá proporcionar la relación de controles de seguridad habilitados en sus equipos, y esta situación podrá ser revisada por Mutua Universal en cualquier momento durante la vigencia del contrato.
- El adjudicatario utilizará la red de datos y el software propiedad de Mutua Universal en servidores exclusivamente para el uso y beneficio de Mutua Universal.

8. REQUISITOS DE SEGURIDAD

8.1. Seguridad y protección de datos

El adjudicatario deberá garantizar la seguridad de la información de MUTUA a la que tenga acceso en el desarrollo del servicio mediante el cumplimiento de las siguientes normas básicas:

- Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de MUTUA.
- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada en repositorios de MUTUA y transmitida por la red corporativa.
- Informar a MUTUA acerca de su propia política de seguridad, así como de la implementación y seguimiento por parte de su organización.
- Informar a MUTUA tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en la red o equipos de MUTUA.
- Garantizar que toda la información transmitida por MUTUA no es almacenada, duplicada o interceptada, extremo a extremo en su red.
- Acceso a cualquier equipamiento de red y/o sistemas de información mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.
- El personal del servicio deberá ser consciente de la necesidad de incluir mecanismos de encriptación de datos para la transmisión de información corporativa crítica de MUTUA con destino al exterior de la Entidad. Se deberán informar de los mecanismos disponibles en MUTUA.

El personal del adjudicatario que requiera acceso físico a las instalaciones de MUTUA será identificado y deberá llevar visible en todo momento la acreditación asignada.

8.2. Evaluación de impacto relativa a la protección de datos y consulta previa

En cumplimiento de los artículos 28.3.f) y del artículo 35 del RGPD, el proveedor deberá entregar una o varias evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales tratados en este proyecto (teniendo en cuenta que una única evaluación podrá abordar diferentes operaciones de tratamiento similares que entrañen altos riesgos similares).

En dicha o dichas evaluaciones, se incluirá como mínimo:

- a) una descripción sistemática de las operaciones de tratamiento previstas y de los fines del tratamiento, inclusive, cuando proceda, el interés legítimo perseguido por el responsable del tratamiento;
- b) una evaluación de la necesidad y la proporcionalidad de las operaciones de tratamiento con respecto a su finalidad;
- c) una evaluación de los riesgos para los derechos y libertades de los interesados, y
- d) las medidas previstas para afrontar los riesgos, incluidas garantías, medidas de seguridad y mecanismos que garanticen la protección de datos personales, y a demostrar la conformidad con el RGPD, teniendo en cuenta los derechos e intereses legítimos de los interesados y de otras personas afectadas.

En caso que alguna de las evaluaciones muestre que el tratamiento entrañaría un alto riesgo a pesar de todas las medidas diseñadas y disponibles para mitigarlo, el proveedor deberá consultar a la autoridad de control antes de proceder a la implantación del tratamiento evaluado.

La evaluación o evaluaciones de impacto deben estar disponibles antes de los 30 primeros días a partir de la fecha de inicio del proyecto.

8.3. Propiedad y utilización de los datos

La empresa adjudicataria y el personal asignado al servicio guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacerlos públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, **por tiempo indefinido después de la finalización del contrato**.

El adjudicatario se compromete a mantener estricta confidencialidad y a no revelar o ceder datos, ni aún para su conservación, o documentos proporcionados por MUTUA, a terceros, para cualquier otro uso no previsto como necesario para el desempeño de la prestación objeto de este contrato, especialmente los datos de carácter personal.

La empresa adjudicataria será responsable de todos los daños y perjuicios directos o indirectos sufridos por MUTUA como resultado del incumplimiento de la presente obligación de confidencialidad y de protección de datos. En particular, la empresa adjudicataria será responsable de abonar a MUTUA:

- Los gastos que le ocasione su defensa frente a eventuales procedimientos sancionadores o de tutela de derechos incoados por la Agencia Española de Protección de Datos y sus recursos ante los Tribunales competentes.
- El importe de la sanción que, en su caso, pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos.
- Los gastos que le ocasione su defensa frente a eventuales acciones legales que pudiesen promover los titulares de datos o afectados. Dichos gastos incluirán, en todo caso, los honorarios de los abogados y procuradores implicados en la defensa.
- El importe de las indemnizaciones a los titulares de los datos o afectados que, en su caso, pudiera imponer a los tribunales.

8.4. Firma de un documento de confidencialidad (NDA)

Aunque el contrato que se derive de esta licitación ya incluye el apartado correspondiente para el tratamiento de datos para la empresa adjudicataria, **será imprescindible que el personal finalmente asignado por el adjudicatario al servicio, firme un documento de confidencialidad individualizado** (modelo MUTUA), dado el tipo de información al que tendrán accesos estos recursos (no toda esta información relativa a protección de datos, pero sí igualmente confidencial: credenciales con privilegios, conocimiento del entorno tecnológico de MUTUA, red de proveedores habituales...).

9. VALOR AÑADIDO

El licitador podrá proponer todas aquellas mejoras que estime que puedan ser de interés para Mutua Universal en el ámbito del presente pliego de Prescripciones Técnicas. Se valorará lo expuesto en este capítulo dentro de los aspectos técnicos a valorar.

Estas mejoras podrán formularse en cualquier aspecto referente a propuestas de la solución o cualquier otra opción que fuera en interés de Mutua Universal en el marco de esta licitación.

10. INICIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

No se dará inicio al servicio para las prestaciones contratadas hasta que se haya formalizado el contrato.

11. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Cada empresa licitadora podrá proponer un modelo de seguimiento, indicando el modelo de relación entre las dos organizaciones, los órganos de control necesarios y la composición de los mismos, así como la periodicidad de su actividad.

12. REQUERIMIENTOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DEL SERVICIO

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación ambiental en vigor en relación a las actividades solicitadas en este pliego. Además, se deberá asegurar de que el personal adscrito al servicio está debidamente formado en materia de buenas prácticas ambientales.

En concreto, el adjudicatario tendrá la obligación de:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al Medio Ambiente
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de las actividades del contrato en instalaciones de MUTUA
- Reutilizar todos los materiales que sea posible
- Apagar los equipos bajo su responsabilidad siempre que su funcionamiento no sea necesario

En Barcelona, a 26 de febrero de 2024
Dirección de Digitalización y Tecnología
Maria Luisa Ugidos