



**Mutua
Montañesa**

Mmuy fácil

Nº EXPEDIENTE 2024-002-020

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACION ARMONIZADA, DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS PORTALES MMUY DIGITAL, LA WEB PÚBLICA Y LA APP DE MUTUA MONTAÑESA

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
2.1. SERVICIO SOPORTE CORRECTIVO/PREVENTIVO	6
2.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO.....	7
2.3. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA AWS	7
2.4. COLABORACIÓN COMO PARTNER DE INNOVACIÓN	8
3. ENTORNO TECNOLÓGICO	9
4. CONDICIONES GENERALES	10
4.1. LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	10
4.2. DURACIÓN DEL PROYECTO.....	10
4.3. METODOLOGÍA PROYECTO Y HERRAMIENTAS GESTIÓN	11
4.4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	11
4.4.1. DISPONIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA	11
4.4.2. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	12
4.4.3. RESOLUCIÓN DE EVOLUTIVOS	13
4.5. PENALIZACIONES.....	14
4.5.1. RESOLUCIONES DE CONTRATO	15
4.6. GARANTÍA DE LA SOLUCIÓN	15
4.7. PROPIEDAD DEL PRODUCTO.....	16
4.8. CESE DEL SERVICIO	16
4.8.1. TRANSICIÓN DEL SERVICIO	16
5. INTERLOCUTOR Y PERSONAL ADSCRITO A LA PRESTACION DEL SERVICIO	17
5.1. EQUIPO DE PROYECTO.....	17
5.2. FUNCIONES, EXPERIENCIA Y ACREDITACIONES	17
6. SEGUIMIENTO PROYECTO	19
6.1. COMITÉS SEGUIMIENTO PROYECTO.....	19
6.2. INFORMES Y CUADRO DE MANDO	19

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto determinar las prescripciones técnicas a cumplir en la prestación del servicio de mantenimiento de los portales Mmuy Digital, la web pública y la app de Mutua Montañesa.

Los portales web Mmuy Digital (diferente para las diferentes tipologías de usuarios: Empresas, Asesorías, Autónomos y Pacientes, y Gestores Internos), así como la web pública y la app de Mutua Montañesa se encuentran en evolución constante, tanto por necesidades detectadas por Mutua como por imposiciones o recomendaciones externas o, incluso, para su adaptación a los sistemas internos o externos con los que interactúan o pudieran interactuar.

Y adicionalmente, existen situaciones en las que es necesario modificar algún elemento existente por un incorrecto funcionamiento o por modificaciones funcionales.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los canales digitales incluidos en esta licitación son:

- **Portales Mmuy Digital:** <https://mmuydigital.mutuamontanesa.es/access>

Mmuy digital cuenta con cuatro portales diferentes, con acceso único y personalizando funcionalidades y elementos visuales en función del perfil del usuario:

- Portal Mmuy Digital Empresas (MDE): portal para empresas mutualistas que muestra información sobre los procesos de sus trabajadores, que facilita la gestión de los trámites habituales que deben gestionar, informes de gestión y situación de la empresa.
- Portal Mmuy Digital Asesorías (MDA): portal para asesorías que gestionan empresas y autónomos mutualistas que muestra información sobre los procesos de los trabajadores de sus empresas o autónomos, que facilita la gestión de los trámites habituales que deben gestionar, informes de gestión y situación de sus empresas y autónomos.
- Portal Mmuy Digital Personas (MDP): portal tanto para autónomos como para trabajadores que muestra información sobre los procesos asistenciales y económicos para aquellos que los dispongan y permite realizar trámites.
- Portal Mmuy Digital Gestor Internos (MDGI): portal para los usuarios internos, con perfil personalizable para poder visualizar información tanto de empresas, asesorías, autónomos o trabajadores. Existen diferentes roles para asignar a los usuarios internos y así poder dar acceso o restringir funcionalidades en función de las tareas a desempeñar por cada gestor interno.

- **Web pública corporativa:** <https://www.mutuamontanesa.es/>

Portal público corporativo que contiene toda la información necesaria sobre Mutua Montañesa, facilita el acceso a contenidos a través de un buscador, proporciona formularios conectados con CRM que ofrecen la posibilidad de solicitar ayuda o el alta como mutualista, y pone a disposición de los usuarios el mapa asistencial de centros propios y concertados. Desarrollado en idioma castellano y catalán.

- **App Mutua Montañesa:** [App](#)

Aplicación corporativa disponible para Android/iOS, en castellano y catalán, sin necesidad de registro y con información relevante en relación con Mutua Montañesa:

- Contacta con Mutua: redirección a la sección de la web pública donde se informa de los teléfonos de contacto ante emergencias y donde se proporciona un formulario para lanzar una consulta a nuestros gestores, así como FAQs.
- Centros Mutua Montañesa: servicio integrado en la app en el que se da información de todos nuestros centros con localización, teléfonos y horarios.
- Solicitud de botiquines: redirección a la sección de la web pública donde está el formulario para solicitar botiquines.
- Portal Mmuy Digital: redirección a la sección de la web pública en la que registrarse para acceder a los portales en función del perfil.
- Contacto de emergencia: llamada automática al teléfono de emergencia.

Todos estos portales se desarrollarán contando con el servicio de un CMS común que ayudará a la gestión de contenidos de manera global para todos los portales objeto de este contrato.

Los volúmenes de usuarios y de uso se pueden consultar en la siguiente tabla:



ACTIVIDAD WEB PÚBLICA	2022	2021
Visitas	115.896	122.155
Usuarios únicos	95,557	57625
% Usuarios nuevos	81,87%	79,3
% Usuarios recurrentes	54,82%	20,7
% Acceso desde dispositivo móvil	28,99%	30,45

ACTIVIDAD WEB PRIVADA	2022	2021
Usuarios nuevos mutualistas	96	203
Usuarios únicos mutualista	1.381	1.071
Usuarios nuevos asesoría	0*	535
Usuarios únicos asesoría	1.516	1.481
Nº sesiones Mutualistas	135.888	116.656
Nº sesiones asesoría	157.630	144.523

*Los datos de asesoría son 0 al haber hecho limpieza de usuarios inactivos

Nº SESIONES MUTUALISTAS	2022	2021
Casos	49.490	44.787
Partes de accidente y enfermedad	9.540	7.728
Informes de siniestralidad	713	638
Biblioteca	450	387
Deducciones de pago delegado	1.602	1.219
Oficina virtual	2.213	2.175
Mis datos	1.902	1.697
Alertas	51.988	43.313
Común	26.946	23.881
Documentación legal	4	5
Botiquines	1.556	1.147
Absentismo	307	314
Bonus	22	66
Formación	83	92
Documentos	1.722	1.262
Solicitud de asistencia sanitaria	7.121	5.231
Certificados	1.171	0

Nº SESIONES ASESORÍAS	2022	2021
Casos	44.324	35.977
Partes de accidente y enfermedad	8.367	6.642
Informes de siniestralidad	74	33
Biblioteca	381	535
Deducciones de pago delegado	2.291	1.688
Oficina virtual	2.887	2.645
Mis datos	1.684	1.910
Alertas	48.087	40.584
Común	34.431	38.059
Documentación legal	460	529
Botiquines	1.178	635
Absentismo	38	27
Bonus	8	46
Formación	17	15
Documentos	307	179
Solicitud de asistencia sanitaria	1.406	785
Pago directo autónomos	26.620	13353
Cese actividad autónomos Covid-20	1.247	21952
Cese actividad autónomos ordinario	907	1582
Certificados	1.325	0

Fuente: Memoria anual Mutua Montañesa 2023

El alcance del presente contrato incluye:

- **Servicio de soporte correctivo/preventivo:**
 - Soporte a los servicios actuales de portales Mmuy Digital, web pública y app.
 - Resolución de incidencias.
- **Servicio de mantenimiento evolutivo:**
 - Elaborar definiciones funcionales de nuevas funcionalidades o mejoras sobre los canales digitales (portales/web/app) con visión UX, teniendo en cuenta las necesidades de los diferentes grupos de interés.
 - Validar los funcionales con los grupos de interés y equipos de trabajo.
 - Implementación y puesta en marcha de los evolutivos.
- **Servicio de mantenimiento de infraestructura AWS**
 - Suministro y provisión de servicios en el cloud AWS en base a una arquitectura ya definida y estabilizada.
 - Servicios profesionales arquitecto Cloud para la incorporación de nuevos servicios, monitorización y cambios en configuración, en línea con eficientar el uso de la plataforma.
- **Colaboración como partner de innovación:**
 - Impulsar la innovación y la propuesta de nuevos servicios, canales y tecnologías.
 - Apoyo en iniciativas para mejorar el conocimiento y la percepción de valor de nuestros clientes.

Nuestra meta es posicionarnos como “la Mutua Mmuy fácil”, realizar trámites en pocos pasos y maximizar los servicios de gestión virtual.

Para valorar las necesidades y su alcance, se pone a disposición de los licitadores la posibilidad de asistir una sesión online en la que se haga una demo de los portales, con el objetivo de explicar en detalle el funcionamiento y las funcionalidades que ofrecen los canales digitales. Los licitadores interesados en asistir a la sesión deberán manifestar su interés al Responsable de Contratación a través del siguiente correo electrónico licitaciones@mutuamontanesa.es antes del 11 de marzo de 2024 a las 12:00 h. La sesión tendrá lugar el miércoles 13 de marzo de 2024 de 12:00 h a la 13:30 h y los interesados recibirán una invitación a la sesión por Teams.

2.1. SERVICIO SOPORTE CORRECTIVO/PREVENTIVO

Este servicio cubre el mantenimiento preventivo y correctivo de los portales objeto de este contrato, regidos mediante un acuerdo de nivel de servicio que se detalla en el punto 4.4. del presente pliego.

Los ofertantes deberán incluir un plan de soporte detallado tanto preventivo como correctivo que deberá incluir como mínimo las siguientes tareas/acciones tanto para el entorno Cloud como para los desarrollos.

Preventivo. Es el efectuado específicamente para evitar que se produzcan fallos. Comprenderá las siguientes actuaciones mínimas:

- Acción proactiva de vigilancia e intervención ante la aparición de parches o soluciones de seguridad/funcionalidad por parte de la comunidad desarrolladora, ante la eventual detección de vulnerabilidades, brechas de seguridad, errores de funcionalidad. La aplicación de parches o correcciones que puedan afectar a la disponibilidad o funcionalidad de la solución deberá ser consensuada con Mutua Montañesa.
- Análisis y vigilancia de buenas prácticas/actualizaciones de servicio que el proveedor Cloud existente ofrezca.
- Monitorización y pruebas periódicas trimestrales que sean necesarias para comprobar su adecuado funcionamiento, elaborando el informe correspondiente sobre el estado de todos los elementos que componen la solución (bases de datos, CMS, cache, contenedores, ...) y de los propios desarrollos.
- Monitorización periódica de los procesos de integración o gestión de alarmas/alertas o mailing que podamos generar desde los portales, sobre todo para aquellas tareas críticas para el negocio definidas en el apartado 4.4.2.
- Mantenimiento técnico de funcionalidades de los portales y verificación de las compatibilidades de nuevas plataformas y navegadores más estándar del mercado (IE, Edge, Chrome, safari, opera, ...).

Correctivo. En este servicio estarán incluidos todos los desarrollos no incluidos en garantía destinados a asegurar el funcionamiento de las aplicaciones ante incidencias en los desarrollos existentes o en los productos que componen la solución.

- El proceso de análisis y resolución de incidencias correctivas se regirá bajo los Niveles de Servicio definidos en este documento, incluyendo la resolución de incidencias que afecten a producto o servicio empleados en la solución.
- Volumen estimado de incidencias según criticidad en base a los últimos 6 meses:

Criticidad	Volumen estimado de incidencias/ mes
Alta	1-3
Media	5-10
Baja	25-30

A su vez, los ofertantes deberán incluir en este soporte los costes derivados del uso de Logalty, partner actual empleado para la validación de identidad en el proceso de nueva alta online en los

portales Mmuy Digital para Empresas, Asesorías y Personas. Logalty se encarga de la validación de identidad a partir del ID Card, comprobando los parámetros de seguridad de los documentos de identidad para garantizar la autenticidad de los mismos, integrando esos parámetros en el portal Mmuy Digital. En base al uso actual, se estima un volumen aproximado de 250 solicitudes mensuales.

2.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Este servicio incluirá todos los desarrollos y análisis necesarios para la evolución de los canales digitales incluyendo análisis funcionales si son necesarios, regido mediante un acuerdo de nivel de servicio que se detalla en el punto 4.4. del presente pliego.

Los evolutivos pueden originarse tanto por necesidades detectadas por Mutua Montañesa, como por imposiciones o recomendaciones externas o, incluso, para su adaptación a los sistemas internos o externos con los que interactuarán los portales.

Para cada uno de los evolutivos a desarrollar, el licitador deberá realizar una especificación funcional que incluya también todas las integraciones y necesidades técnicas, en función de los requisitos trasladado por Mutua Montañesa. El licitador deberá coordinarse y reunirse con los todos equipos o personas de Mutua Montañesa necesarios para la aprobación, coordinación y desarrollo de estas.

La metodología a seguir en el desarrollo será metodología ágil, SCRUM. Existirá un backlog donde el licitador vaya registrando todas las peticiones realizadas por Mutua Montañesa para su posterior priorización y desarrollo.

Dentro de este servicio, se contemplarán al menos, la mejora de UX y la inclusión de generación de eventos para el lanzamiento de encuestas a realizar desde el CRM de Mutua Montañesa.

Para poder abordar estos cambios se establecerá una bolsa de horas de al menos 1.700 horas anuales. Cualquier nuevo elemento creado mediante estas horas estará incluido en el mantenimiento durante la validez del contrato sin suponer modificaciones en cuantía del mismo. Cuando Mutua Montañesa comunique una solicitud de este tipo, la empresa adjudicataria deberá contestar con una propuesta que incluya: número total de horas necesarias para realizarlo, así como desglose de las fases de análisis, diseño, desarrollo u otras que se estimen necesarias. Tras la recepción de la propuesta, Mutua Montañesa evaluará si acepta o no la propuesta. Será posible traspasar horas de un año a otro del contrato de forma que puedan adecuarse a las necesidades puntuales de Mutua Montañesa. Como mínimo se consumirán 1.700 horas de mantenimiento evolutivo durante la vigencia del contrato de duración de 24 meses.

2.3. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA AWS

Este servicio cubre el suministro de servicios de la infraestructura de AWS que Mutua Montañesa tiene desplegada, entorno en el que están desarrollados los portales. La utilización de los servicios se irá adaptando a las necesidades existentes en cada momento para hacer uso eficiente de los recursos e incurrir en gastos únicamente cuando los servicios sean utilizados.

Actualmente, Mutua Montañesa tiene dos AWS Organizations (cuentas) separadas para los entornos de producción PRO, y otro para el entorno de pruebas TST y desarrollo DEV, y por tanto dos facturas diferenciadas. En base a las estimaciones del consumo actual y su posible crecimiento, se ha presupuestado un coste medio de los servicios anuales de todos los entornos, con el que se ha obtenido el precio base de licitación.

En el Anexo I se detalla la estimación de unidades de cada servicio y del precio base a los precios actuales de AWS para el entorno productivo. Se pone a disposición de los licitadores la posibilidad de solicitar el Anexo I, previo firma de acuerdo de confidencialidad. Los licitadores interesados en dicho material deberán manifestar su interés al Responsable de Contratación a través del siguiente correo electrónico licitaciones@mutuamontanesa.es antes del lunes 11 de marzo del 2024 a las 12:00 h.

Dado que las necesidades de uso de la plataforma cloud pueden variar a lo largo de la duración del contrato, la distribución de servicios y de horas es aproximada pudiéndose utilizar otros productos

del catálogo de AWS del mismo tipo y condición con el fin prestar el servicio de una forma más eficiente. La facturación se realizará por los servicios efectivamente consumidos según los precios públicos de la plataforma AWS, aplicando el porcentaje de descuento ofertado en el concepto "Coste Infraestructura AWS" del Pliego de Prescripciones Particulares.

Se valorará el plan o propuesta de mejora en los costes de infraestructura que las empresas licitadoras propongan para eficientar la plataforma AWS mediante la reserva de instancias a medio plazo. Este plan se ejecutará dentro de los tres primeros meses, desde inicio del contrato, y deberá ser validado por parte del Responsable del Contrato en Mutua Montañesa. En ningún caso, esta propuesta reduce el precio base de licitación, ni la propuesta del porcentaje de descuento que deberá asumirse teniendo en cuenta el precio base de licitación.

Las configuraciones sobre la Reserva de Instancias o Saving Plans se conservan a nivel de Linked Accounts bajo la MPA de Mutua Montañesa. En caso de haber una transferencia de la organización bajo otro distribuidor o partner (CTA) tras la finalización del contrato resultante de esta licitación o cualquiera de sus prórrogas, estas reservas serán traspasadas por el adjudicatario de este contrato y asumidas por el nuevo adjudicatario.

Cualquier activación o modificación en servicios en la plataforma AWS que conlleve un incremento del coste mensual derivado del incremento de las unidades estimadas, superior al 5%, requiere de aprobación por parte del Responsable del Contrato a, como un modelo de sostenibilidad de los costes de la plataforma AWS. Como medida de control de los servicios en uso, Mutua Montañesa tendrá acceso a la plataforma Cost Explorer de AWS, así como al apartado de facturas.

Se incluye dentro del ámbito de este contrato un servicio de 50 horas de consultoría cloud cada año, especializada en arquitectura cloud AWS para implementación de nuevos servicios cloud, cambios en configuración, monitorización de servicios.

2.4. COLABORACIÓN COMO PARTNER DE INNOVACIÓN

El licitador deberá cumplir con los siguientes objetivos:

- Impulsar la innovación y la propuesta de nuevos servicios, canales y tecnologías.
- Apoyar iniciativas para mejorar el conocimiento y la percepción de valor de nuestros clientes.
- Vigilar de forma periódica y continua servicios que suponen una innovación de servicio o de comunicación, especialmente de aquellos que incluyen tecnología. Propuesta de mejoras que puedan repercutir en el servicio.

El licitador realizará reuniones cuatrimestral específicas sobre innovación en las que presentará al equipo responsable de Mutua Montañesa sus propuestas dentro del marco de los servicios vía aplicaciones Mmuy Fácil.

El licitador deberá indicar en su propuesta, el alcance y contenidos que pretende dar a estas reuniones, así como los perfiles que pone a disposición.

3. ENTORNO TECNOLÓGICO

Este apartado tiene como objetivo proporcionar una descripción general de la arquitectura que da soporte a los portales web Mmuy Digital para Empresas, Asesorías, Autónomos y Pacientes, y Gestores Internos.

La principal característica de la arquitectura es que parte de sus componentes residen en la infraestructura TI de Mutua Montañesa y otra parte residen en una infraestructura Cloud dispuesta en AWS (Amazon Web Services).

La arquitectura lógica para la prestación de servicios digitales de estos portales se basa en el acceso de los usuarios a las aplicaciones web desde su navegador web a través de una URL. El nombre de dominio indicado en la URL es resuelto a una distribución de CloudFront que apunta al bucket S3 en el que los recursos de la webapp (documentos HTML, CSS y JavaScript, imágenes, etc.) han sido dispuestos.

Se han definido tres entornos: Desarrollo, Preproducción y Producción. Los entornos de Desarrollo y Preproducción se encuentran en una misma AWS Organization, y el entorno de Producción se encuentra en otra AWS Organization. Todos los entornos tienen su propia VPC (virtual private cloud) y se encuentran en la región AWS de Irlanda (eu-west-1). Para el caso del portal público de Mutua Montañesa, se tendrá en cuenta su exposición pública y por tanto se utilizarán componentes como Internet gateways, que permitirán exponer elementos de la nube privada virtual (VPC) al exterior, como puede ser el caso del back-end de Drupal.

En el Anexo II se detalla el entorno de trabajo, los elementos principales y un esquema general de los componentes de la infraestructura. Se pone a disposición de los licitadores la posibilidad de solicitar el Anexo II, previo firma de acuerdo de confidencialidad. Los licitadores interesados en dicho material deberán manifestar su interés al Responsable de Contratación a través del siguiente correo electrónico licitaciones@mutuamontanesa.es antes del lunes 11 de marzo del 2024 a las 12:00 h.

4. CONDICIONES GENERALES

La duración del contrato será de veinticuatro (24) meses con posibilidad de prorrogarse en dos (2) ocasiones con duración de doce (12) meses para cada una de las prórrogas.

El contrato se dividirá en tres partes:

1. **Servicio de soporte correctivo/preventivo:** Se estable un fijo mensual para garantizar el soporte de las plataformas: portales Mmuy Digital, web privada y app de Mutua Montañesa. Este soporte incluye a su vez los costes derivadores del uso de Logalty, partner actual para el proceso de nueva alta online en los portales Mmuy Digital para Empresas, Asesorías y Personas.
2. **Soporte de la infraestructura:** Se establece que el licitador deberá incluir en la propuesta el coste de la infraestructura de AWS, así como el envío de comunicaciones, teniendo en cuenta la propuesta que se solicita para la optimización de costes y mejora de rendimiento.
3. **Servicio de mantenimiento evolutivo:** Se estable que el licitador deberá ofertar una bolsa de horas de mantenimiento. Para este servicio, el licitador sólo facturará las horas realmente ejecutadas, asumiendo un mínimo de facturación del 50% de las horas contratadas.

La metodología debe ser ágil (scrum o similar) facilitando la flexibilidad, adaptación a necesidades y correcto seguimiento del proyecto. El licitador usará la herramienta de gestión de proyectos ágiles (JIRA) de Mutua Montañesa, para la gestión del proyecto.

Debe existir un plan de transición propuesto por el licitador para el efectivo traspaso de conocimiento, previo al inicio del servicio.

En el caso de ser necesario que Mutua Montañesa adquiriera y/o alquile algún tipo de licencia para desarrollar y/o prestar el servicio, el coste de éstas deberá incluirse en la oferta económica, diferenciando los servicios y detallando cada uno de los productos a adquirir y/o alquilar.

Será suministrado a Mutua Montañesa todo el código fuente personalizado utilizado en los canales digitales, así como la relación del software comercial necesario para la compilación y ejecución de dicho código, estando perfectamente comentado en castellano o inglés para su correcta interpretación.

4.1. LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos por parte del licitador para la prestación del servicio se realizarán en las oficinas del adjudicatario. Todas las reuniones se realizarán vía Microsoft Teams, y de forma extraordinaria, el equipo de Mutua Montañesa indicará si alguna de las sesiones precisa realizarse en las instalaciones de Mutua Montañesa (Ataúlfo Argenta 19, Santander).

4.2. DURACIÓN DEL PROYECTO

La duración total de la vigencia del contrato no podrá superar el plazo de veinticuatro (24) meses, desde la fecha de inicio del proyecto. Este contrato podrá prorrogarse en dos (2) ocasiones con duración de doce (12) meses para cada una de las prórrogas.

El adjudicatario está obligado a cumplir el contrato dentro del intervalo temporal máximo fijado para la ejecución de este. Y, cuando por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total, la Mutua podrá optar, indistintamente, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalizaciones previstas en el presente pliego.

En el supuesto de que aparezcan circunstancias sobrevenidas durante el plazo de ejecución del proyecto y no imputables a la empresa contratista, que conlleve que los trabajos no vayan a estar concluidos en los plazos indicados, el licitador podrá ofrecer cumplir sus compromisos solicitando para ello una ampliación del plazo que se había señalado para su ejecución sin exceder los plazos máximos de vigencia de contrato. En tales supuestos, Mutua Montañesa sólo quedará obligada a

otorgarle una ampliación en el plazo de ejecución, que en tal caso será, por lo menos, igual al perdido, salvo que el contratista solicitase uno menor, si fuere imputable la demora a una decisión de la Mutua Montañesa. En caso de no ser atribuible la demora a Mutua Montañesa, podrá ésta, optar libremente, por el otorgamiento de la ampliación del plazo de ejecución o por la resolución del contrato, sin que por ello deba satisfacer indemnización alguna a la adjudicataria.

4.3. METODOLOGÍA PROYECTO Y HERRAMIENTAS GESTIÓN

La metodología de trabajo será la utilizada por Mutua Montañesa, debiéndose adaptar el adjudicatario a dicha metodología. La resolución de incidencias del soporte correctivo se deberá realizar teniendo en cuenta la criticidad de cada incidencia. La implementación de evolutivos se realizará por metodología tipo SCRUM, basada en la entrega de producto cada 2 semanas, evaluadas en un sprint previo.

El licitador usará la herramienta de gestión de proyectos ágiles (JIRA), a través de la cual Mutua Montañesa conocerá en todo momento la situación de las incidencias, los desarrollos, el seguimiento de indicadores y el nivel de cumplimiento de los sprints de trabajo. Adicionalmente, se requiere el uso de Confluence, para la definición de requerimientos, actas de reunión durante el proyecto.

Para la gestión de las incidencias durante la fase de mantenimiento de los canales digitales, la empresa adjudicataria debe poner a disposición de Mutua Montañesa los canales requeridos para la remisión de incidencias, ya sea vía aplicación de ticketing, ya sea vía telefónica o por mail. La empresa adjudicataria trasladará todas las incidencias a la plataforma de JIRA, con una visión global del evolutivo y del mantenimiento desde la aplicación.

4.4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El licitador deberá presentar en su propuesta el planteamiento o aceptación de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) que incluya el % disponibilidad del sistema y la resolución de incidencias tanto de infraestructura como de los portales, la web y la app.

4.4.1. Disponibilidad de la infraestructura

Se define disponibilidad de la infraestructura como la capacidad que tiene la misma para permitir a un usuario acceder y usar los portales objeto de este contrato, cuando éste lo requiere y con el rendimiento y funcionalidad (de la plataforma) esperado.

La disponibilidad de la infraestructura se medirá de forma global y no para cada uno de los elementos que la configuran:

- La infraestructura, en su totalidad, se considerará disponible cuando permita a un usuario acceder y usar los portales/web/app cuando éste lo requiera y con el rendimiento y funcionalidad (de la plataforma) esperado
- La infraestructura, en su totalidad, se considerará no disponible cuando no permita a un usuario acceder y usar los portales/web/app cuando éste lo requiera y con el rendimiento y funcionalidad (de la plataforma) esperado

Para la medida objetiva de rendimiento y funcionalidad esperado, se usarán las métricas que proponga el proveedor, siempre y cuando Mutua Montañesa estimen que dichas métricas efectivamente son válidas para estas medidas.

No se considerarán indisponibilidades de la infraestructura todas aquellas paradas planificadas y previamente notificadas y acordadas con Mutua Montañesa. El adjudicatario deberá:

- Las paradas planificadas para puestas en producción se deberán realizar “fuera del horario laboral”, y por tanto deben planificarse a partir de las 18:00.
- Notificar la parada con un mínimo de 1 día de antelación
- Informar del motivo de la parada
- Informar de fecha y hora de inicio de parada, así como fecha y hora de finalización
- Recibir la aceptación de Mutua Montañesa

Se considerará indisponibilidad de la infraestructura todo el tiempo que transcurra desde la fecha y hora planificadas de finalización de la parada hasta la fecha y hora real de vuelta de la disponibilidad de la infraestructura.

Será objetivo del licitador la resolución de las indisponibilidades de la infraestructura en el mínimo tiempo posible. El adjudicatario, junto con Mutua Montañesa, colaborarán en el diagnóstico y la resolución de las indisponibilidades de la infraestructura a fin de minimizar el impacto y el tiempo de restablecimiento del servicio.

Se cifra como objetivo mensual de disponibilidad de la infraestructura el 99,5% de disponibilidad, en horario 24x7.

Se valorará positivamente un incremento en la disponibilidad de infraestructura propuesta por el proveedor

La fórmula aplicable para el cálculo de la disponibilidad mensual de la infraestructura será la siguiente:

$$\% \text{ Disponibilidad mensual} = \left(\frac{(1440 * DM) - TI}{1440 * DM} \right) * 100$$

- DM = número de días naturales del mes
- TI = tiempo de indisponibilidad (en minutos). Número de minutos en que la infraestructura no ha estado disponible.

La disponibilidad mensual de la infraestructura de un mes determinado se calculará durante los primeros 15 días del mes siguiente.

El licitador entregará a Mutua Montañesa durante los 10 primeros días del mes, un informe que refleje el % de disponibilidad de la infraestructura correspondiente al mes anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de las indisponibilidades acontecidas durante el mes anterior, incluyendo:

- Fecha y hora de inicio de indisponibilidad de la infraestructura
- Fecha y hora de finalización de indisponibilidad de la infraestructura
- Motivo detallado de la indisponibilidad
- Solución adoptada
- Indisponibilidad SI/NO

Adicionalmente, el informe deberá también relacionar las paradas planificadas, incluyendo:

- Fecha y hora de notificación de la parada
- Previsión de fecha y hora de inicio de la parada
- Previsión de fecha y hora de finalización de la parada
- Fecha y hora de inicio reales de la parada
- Fecha y hora de finalización reales de la parada
- Motivo detallado de la parada

4.4.2. Resolución de incidencias

A cada petición de soporte o incidencia, se le asignará una de las prioridades abajo descritas. El licitador utilizará la prioridad especificada por de la Mutua contratante a menos que esté en clara discordancia con la naturaleza del problema, en cuyo caso la prioridad revisada se acordará entre las partes. El procedimiento de escalado se aplicará si las partes no son capaces de acordar la prioridad adecuada.

- Prioridad 1 (crítica): Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si no puede utilizar una función que es esencial para su negocio y como resultado no puede continuar con el curso ordinario del mismo.

- Prioridad 2 (alta): Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si no puede utilizar una función importante y como resultado se le han causado graves molestias, pero no le impide continuar con el curso ordinario del mismo.
- Prioridad 3 (media): Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte no puede utilizar una función y como resultado se le han causado algunas molestias, pero no graves.
- Prioridad 4 (baja): Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si el problema reportado tiene un impacto mínimo en el negocio.

Mutua Montañesa determinará la criticidad de las incidencias en base a las siguientes evaluaciones:

- Funcionalidad afectada, para determinar si es una funcionalidad esencial, normal o auxiliar.
- Degradación de la funcionalidad, para determinar si está parada totalmente o solo degradada gradualmente.
- Usuarios afectados, tanto en volumen como en tipo de servicio que ofrecen (atienden a pacientes o no)

Para cada una de las prioridades resultantes de esta matriz se establecen los siguientes ANS.

- 1: Prioridad crítica: Tiempo de resolución no superior a 6 horas
- 2: Prioridad alta: Tiempo de resolución no superior a 12 horas laborables
- 3: Prioridad media: Tiempo de resolución no superior a 24 horas laborables
- 4: Prioridad baja: Tiempo de resolución no superior a 48 horas laborables

El horario laborable salvo incidencias críticas para el servicio es de 8h a 18h, de lunes a viernes, exceptuando los festivos nacionales.

El porcentaje de resolución mensual de incidencias dentro de los plazos de tiempo establecidos anteriormente se calculará durante los primeros 10 días del mes siguiente, mediante la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Resolución de Incidencias en plazo} = \frac{\text{Incidencias Resueltas en Plazo}}{\text{Nº Total de Incidencias aceptadas}} \times 100$$

El licitador entregará a la Mutua durante los 10 primeros días del mes, un informe que refleje el % de resolución de incidencias dentro de los plazos de tiempo establecidos correspondiente al mes anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de las incidencias acontecidas el mes anterior, incluyendo:

- Fecha y hora de comunicación de la incidencia
- Aceptación de la incidencia por tener que ver con los servicios ofertados
- Explicación detallada de la incidencia
- Impacto aplicado
- Urgencia aplicada
- Prioridad aplicada
- Fecha y hora estimada de resolución de la incidencia
- Fecha y hora real de resolución de la incidencia
- Solución adoptada

Se aplicarán las penalizaciones descritas en el apartado 4.5 de este documento.

4.4.3. Resolución de evolutivos

En relación con la resolución de evolutivos, definimos un indicador que mide el porcentaje de peticiones de evolutivos resueltos de manera correcta. Para el cálculo de este valor se tendrán en cuenta todas las peticiones de evolutivos cerradas dentro del periodo. Se considera que el evolutivo está cerrado tras la puesta en producción y resolución de las incidencias derivadas del paso a producción. Este indicador se calculará durante los primeros 10 días del mes siguiente, mediante la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Resolución de evolutivos en plazo} = \frac{\text{Evolutivos Cerrados en Plazo}}{\text{Total de Evolutivos cerrados}} \times 100$$

El licitador entregará a la Mutua durante los 10 primeros días del mes, un informe que refleje:

- % de resolución de evolutivos correspondiente al mes anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de los evolutivos cerrados el mes anterior, incluyendo:
- Plazo estimado de resolución del evolutivo
- Plazo real de resolución del evolutivo y desviación en caso de no estar entregado
- Causas de la desviación (si aplica)

Se aplicarán las penalizaciones descritas en el apartado 4.5 de este documento.

4.5. PENALIZACIONES

Para el caso de que el licitador incumpla la ejecución parcial de las prestaciones que constituyen el objeto de este contrato, se determinan específicamente las penalizaciones siguientes, en función de las circunstancias que asimismo se definen:

- **Incumplimientos en la disponibilidad de la infraestructura**

Se define disponibilidad de la infraestructura como la capacidad que tiene la misma para permitir a un usuario acceder y usar cualquier portal/web/app, objeto de este contrato, cuando éste lo requiere y con el rendimiento y funcionalidad de la plataforma esperado. No se considerarán indisponibilidades de la infraestructura todas aquellas paradas planificadas y previamente notificadas y acordadas por el Órgano de Contratación.

Se cifra como % de disponibilidad objetivo mensual de la infraestructura el 99,5% de disponibilidad, en horario 24x7 o en caso de mejora de dicha cifra, la que el proveedor haya expresado en su oferta. Por debajo de este porcentaje se establecen los siguientes incumplimientos:

- Incumplimiento leve: $99\% \leq \text{Disponibilidad} < \text{Disponibilidad Objetivo}$
- Incumplimiento medio: $98\% \leq \text{Disponibilidad} < 99\%$
- Incumplimiento grave: $97\% \leq \text{Disponibilidad} < 98\%$
- Incumplimiento muy grave: $\text{Disponibilidad} < 97\%$

El importe máximo anual de las sanciones no podrá exceder del 10% del Importe Total Anual del Coste del Soporte de Portales que consta en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares de la oferta, valor a partir del cual se iniciará el correspondiente expediente de resolución de contrato.

El incumplimiento durante 3 periodos de facturación consecutivos, o durante 3 periodos de facturación en un periodo de 12 meses, legitimará a la Entidad contratante a proceder a la resolución del contrato sin indemnización alguna para el adjudicatario, debiendo proceder a la ejecución de las tareas especificadas en el apartado Finalización del Servicio.

- **Incumplimientos en la resolución de incidencias**

Se define incidencia como el mal funcionamiento de los portales, y se determinará su prioridad teniendo en cuenta los Acuerdos de nivel de servicio (ANS) del presente documento. La prioridad establecerá el plazo de resolución máximo por cada una de las incidencias, y el tipo de incumplimiento de incidencias se segmentará en:

- Incumplimiento muy grave: $\% \text{resolución en plazo} < 75\%$, para incidencias de prioridad 1 y 2. Se aplicará una penalización correspondiente al 10% del importe mensual del contrato correspondiente al mantenimiento correctivo -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares.
- Incumplimiento grave: $75\% \leq \% \text{resolución en plazo} < 85\%$ para incidencias de prioridad 1 y 2, y $\% \text{resolución en plazo} < 75\%$, para las incidencias de prioridad 2 y 3. Se aplicará una penalización correspondiente al 5% del importe mensual del contrato

correspondiente al mantenimiento correctivo -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares.

- Incumplimiento leve: $75\% \leq \text{resolución en plazo} < 85\%$ para incidencias de prioridad 2 y 3. Se aplicará una penalización correspondiente al 3% del importe mensual del contrato correspondiente al mantenimiento correctivo -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el Anexo 1 del Pliego de Cláusulas Particulares.

- **Incumplimientos en la implementación de evolutivos**

Se aplicará una penalización correspondiente al 5% del importe del evolutivo facturado -IMPORTE sin I.V.A-, calculado en función de las horas de desarrollo, en el caso de no cumplirse la entrega en tiempo y excediéndose en más de un 10% en el plazo estimado.

- **Incumplimientos en la activación o modificación de servicios AWS**

Mutua Montañesa no asumirá el importe de aquellas activaciones o modificaciones en servicios en la plataforma de AWS que se hayan realizado sin aprobación previa por parte del Responsable del Contrato y que supongan un incremento del coste mensual superior al 5%.

4.5.1. **Resoluciones de contrato**

Además de los previstos legalmente, Mutua Montañesa podrá resolver el contrato, además de aplicar las penalizaciones que correspondan, en los siguientes supuestos:

- Incumplimiento de la capacitación técnica y funcional del personal técnico y de gestión: La falsedad de alguno de los datos contenidos en el CV aportado por los recursos asignados, así como la constatación del incumplimiento en el nivel de conocimientos solicitados, será motivo suficiente para rescindir el contrato.
- Incumplimiento de los requerimientos técnicos y funcionales de la solución ofertada: La constatación del incumplimiento en los requerimientos solicitados será motivo suficiente para rescindir el contrato.
- La ocurrencia de un incidente consumado, una infracción sustancial por parte del adjudicatario que resulte insubsanable y ocasione una pérdida masiva, o un daño irreparable, imposibilidad técnica de su recuperación y restauración de la información de Mutua Montañesa, que ocasione daños a la imagen y al negocio de Mutua Montañesa.
- La aplicación de las penalizaciones establecidas en el expediente, por los que Mutua Montañesa este facultado para aplicar un porcentaje de las penalizaciones igual al 10% del importe total del contrato, según lo descrito en el modelo de penalizaciones del presente pliego.
- Tasa de rotación del equipo de trabajo adscrito al contrato que suponga una penalización del buen desempeño del proyecto.
- Cualquier otra infracción grave, con impacto severo al negocio de Mutua Montañesa, contra las condiciones técnicas establecidas en los pliegos que rigen la presente licitación.

La imposición de penalizaciones no impide a Mutua Montañesa el exigir al adjudicatario el cumplimiento de sus obligaciones contractuales ni la indemnización de daños y perjuicios a que Mutua Montañesa pudiera tener derecho.

4.6. **GARANTÍA DE LA SOLUCIÓN**

El licitador indicará el período de garantía del proyecto a contar desde la entrega a Mutua Montañesa, y que en ningún caso será inferior a doce (12) meses naturales, obligándose a realizar durante dicho periodo el soporte necesario para solventar las deficiencias detectadas imputables a la empresa adjudicataria.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores y fallos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de la solución, o que se descubran mediante pruebas o cualquier otro medio, así como la conclusión de la documentación incompleta y corrección de la que tenga deficiencias. Los

productos entregados como consecuencia de la subsanación de fallos se harán conforme a los requisitos exigidos en el presente pliego.

4.7. PROPIEDAD DEL PRODUCTO

Todos los documentos, y productos resultantes de los trabajos realizados, en el marco del proyecto, serán propiedad de Mutua Montañesa, que podrá reproducirlos o divulgar total o parcialmente siempre que lo considere oportuno.

Todos los documentos, desarrollos y productos resultantes de los trabajos llevados a cabo dentro del marco del contrato de servicios podrán ser utilizados por Mutua Montañesa para otras iniciativas, proyectos y convenios, siendo la propietaria de los mismos. Asimismo, todo el código fuente de los portales/web/app será propiedad de Mutua Montañesa, y por tanto el licitador no podrá hacer uso ni divulgación de estos.

4.8. CESE DEL SERVICIO

En el caso de cese del servicio contratado, sea cual fuese la causa del mismo, el proveedor se compromete a facilitar a Mutua Montañesa la información que requiera sobre las configuraciones particulares del servicio implantado, así como todos los entregables descritos en este proyecto susceptibles de traspaso. Las configuraciones/documentación deberán entregarse en un plazo máximo de 15 días desde su solicitud por parte de Mutua Montañesa en el formato que esta estime oportuno. El proveedor así mismo se comprometerá a facilitar la transición del servicio al proveedor o personal que Mutua Montañesa designe en lo que a traspaso de conocimiento y demás actividades administrativas y técnicas necesarias para culminar el proceso de cambio de proveedor.

4.8.1. Transición del servicio

Con la suficiente antelación a la terminación de la relación contractual con la empresa adjudicataria, si no existe voluntad y/o entendimiento mutuo sobre la continuidad del servicio, en los casos en que resulte procedente, deberá realizarse el traspaso de toda la documentación y del conocimiento desde ésta al personal interno de Mutua Montañesa o a una tercera empresa, si ha lugar.

Se deberá especificar las condiciones técnicas del plan de retorno del servicio, tanto a Mutua Montañesa como a un tercero que ésta pueda designar incluyendo:

- Planificación.
- Mecanismos (presentaciones, formación...) y documentación previstos para el traspaso de conocimiento.
- Inventario de incidencias y desarrollos a medida, tanto código como documentación del mismo y de las parametrizaciones y configuraciones realizadas en cada entorno (software e infraestructura).
- Inventario de accesos a todos los entornos y sistemas (usuarios, y claves en los casos que haya que acceder a cambiarlas).

Como se ha indicado anteriormente, el cambio de proveedor no deberá conllevar ningún tipo de afectación a la infraestructura Cloud, siempre que lógicamente se mantenga el mismo Cloud, por lo que este cambio solo debe ser administrativo, nunca técnico. En el caso de que por tipo de suscripción sea necesario realizar modificaciones en la infraestructura, achacables a una falta de previsión de este escenario por parte del proveedor saliente, serán por cuenta de este los trabajos necesarios de adaptación de la plataforma para su adaptación al nuevo proveedor.

5. INTERLOCUTOR Y PERSONAL ADSCRITO A LA PRESTACION DEL SERVICIO

5.1. EQUIPO DE PROYECTO

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el licitador ofrecerá un servicio que permita disponer de los recursos, equipos de trabajo, con los perfiles necesarios en cada momento, para satisfacer las necesidades requeridas dentro de los plazos acordados. No está permitida la subcontratación de parte del equipo de trabajo.

El equipo de proyecto deberá estar formado, como mínimo, por personas que cumplan los siguientes roles:

- Dirección del proyecto
- Analista funcional
- Analista UX
- Arquitecto Cloud AWS
- Analista programador
- Desarrollador (programador full stack)
- Especialista SEO

El licitador deberá acreditar que los diferentes perfiles profesionales que asigne al equipo de proyecto tienen las capacidades, experiencia y conocimiento que se requieren en función del rol asignado y en base a las certificaciones que en el presente pliego se estimen oportunas. El licitador deberá presentar los cv de todas las personas adscritas al equipo de proyecto, así como las funciones a desempeñar por cada uno de ellos. Mutua Montañesa podrá solicitar documentación adicional que valide la documentación presentada por los solicitantes.

Todo cambio de personal deberá ser conocido y aprobado previamente por Mutua Montañesa. Mutua Montañesa podrá solicitar, en cualquier momento, el cambio de cualquier miembro del equipo si considera que no cumple con los requisitos exigidos o las necesidades planteadas. El adjudicatario se compromete a la sustitución del personal y su formación tanto en el caso anterior, como si fuera necesario cubrir cualquier tipo de baja o eventualidad de algún miembro del equipo, acreditando la experiencia y formación de estos nuevos recursos.

La composición final del equipo de proyecto responderá a los perfiles citados en el siguiente apartado, indicando el rol o roles que asume cada colaborador, así como el horario laboral, el teléfono móvil profesional y el correo electrónico de cada uno de ellos.

5.2. FUNCIONES, EXPERIENCIA Y ACREDITACIONES

Los perfiles solicitados para el grupo de trabajo contarán con las funciones y experiencia que se detallan en la siguiente tabla:

Perfiles	Experiencia
DIRECTOR DE PROYECTO	<ul style="list-style-type: none">• Al menos 5 años de experiencia en dirección y gestión de proyectos tecnológicos de canales digitales, de los cuales 3 deberán haber sido durante los últimos 3 años (2021-2023).• Acreditación de dirección de uno o varios proyectos similares a los descritas en el objeto de este expediente en los últimos 3 años (2021-2023)
ANALISTA FUNCIONAL	<ul style="list-style-type: none">• Al menos 5 años de experiencia desempeñando funciones similares a las descritas en el objeto de este expediente, y participación en al menos 3 proyectos similares en los últimos 3 años (2021-2023).• Este perfil debe tener experiencia en análisis y mejora de procesos asociado al desarrollo de proyectos de implantación en entornos cloud, similar al objeto del expediente.
ANALISTA UX	<ul style="list-style-type: none">• Al menos 3 años de experiencia desempeñando funciones similares a las descritas en el objeto de este expediente y participación en al menos 3 proyectos similares en los últimos

	<p>3 años (2021-2023).</p> <ul style="list-style-type: none"> El perfil deberá contar con experiencia en: <ul style="list-style-type: none"> diseño de interacción y usabilidad entornos multiplataforma y responsive maquetación y programación web realización de wireframes, mockups y prototipos para su testeo aplicación metodologías ágiles
ARQUITECTO CLOUD AWS	<ul style="list-style-type: none"> Al menos 3 años de experiencia desempeñando funciones similares a las descritas en el objeto de este expediente, y participación en al menos 3 proyectos similares en los últimos 3 años (2021-2023). El perfil deberá contar con experiencia en el despliegue de arquitecturas en el cloud de AWS basado en contenedores, microservicios, desarrollos de aplicaciones multicapa. Se requiere conocimientos en elementos de seguridad específicos de la nube. El perfil debe contar con experiencia en el tuning de la plataforma, análisis de mejora y monitorización para eficientar el coste en la plataforma AWS
PROGRAMADOR	<ul style="list-style-type: none"> Al menos 5 años de experiencia desempeñando funciones similares a las descritas en el objeto de este expediente, y participación en al menos 3 proyectos similares en los últimos 3 años (2021-2023). Conocimiento en arquitectura de SW y los marcos y la práctica de la arquitectura de aplicaciones, conocimiento en diseño de software y aplicaciones, y conocimiento y experiencia en flujos DevOps. Experiencia en desarrollos en entornos cloud. Experiencia de al menos 5 años en proyectos de implantación con tecnologías de backend como Spring Boot, java y Python Experiencia de al menos 5 años en proyectos de implantación con tecnologías de frontend como Angular 14, Node 16, PrimeNG v14, NGRX v14, NXv16, RXJS.
DESARROLLADOR (PROGRAMADOR FULL STACK)	<ul style="list-style-type: none"> Al menos 3 años de experiencia desempeñando funciones similares a las descritas en el objeto de este expediente, y participación en al menos 3 proyectos similares en los últimos 3 años (2021-2023). Conocimiento y experiencia en flujos DevOps y desarrollo Contenedores. Experiencia de al menos 2 años en desarrollos backend en Spring Boot, java y Python Experiencia de al menos 2 años en desarrollos en Angular 14, Node 16, PrimeNG v14, NGRX v14, NXv16, RXJS.
ESPECIALISTA SEO	<ul style="list-style-type: none"> Al menos 3 años de experiencia desempeñando funciones similares a las descritas en el objeto de este expediente, y participación en al menos 3 proyectos similares en los últimos 3 años (2021-2023) El perfil debe contar con experiencia en el desarrollo e implementaciones sobre Drupal (Fullstack), y conocimientos de servicios de bases de datos AWS RDS.

El licitador deberá acreditar ser partner de AWS, y deberá acreditar que cuenta con las siguientes acreditaciones:

- Certificación Scrum PSMI
- AWS Certified Solution Architect – Associate
- AWS Certified Developer
- Certificación ISO27001 y/o ENS Nivel Medio

6. SEGUIMIENTO PROYECTO

6.1. COMITÉS SEGUIMIENTO PROYECTO

El licitador debe estar en contacto continuo con el equipo de Mutua Montañesa. Para la correcta coordinación y seguimiento del proyecto, deben existir al menos las siguientes sesiones:

- **Reunión de Gestión del proyecto:**
 - Por parte del licitador, se requiere al menos la presencia del Director de Proyecto.
 - Por parte de Mutua Montañesa, participará al menos el Responsable del Proyecto y del Director del Área.
 - En esta reunión se hará un punto de situación del servicio, evaluando entregables, costes, riesgos y oportunidades.
 - Periodicidad: trimestral.
- **Reunión de Seguimiento del proyecto:**
 - Por parte del licitador, se requiere al menos la presencia del Director de Proyecto y del Analista Funcional.
 - Por parte de Mutua Montañesa, participarán el Responsable del Proyecto así como el equipo de IT.
 - Se revisará el seguimiento general del proyecto: evolución de resolución de incidencias, situación de los desarrollos y entregables, seguimiento de las horas/costes dedicadas a mantenimiento, nuevas necesidades detectadas y control presupuestario.
 - Periodicidad: semanal, realizando cierre de KPIs del mes anterior en la primera reunión pasado el día 10 del mes.
- **Reunión de Planificación de Sprints:**
 - Por parte del licitador, se requiere al menos la presencia del Director de Proyecto y del Analista Funcional.
 - Por parte de Mutua Montañesa, participarán el Responsable del Proyecto así como el equipo de IT.
 - De cara al control del consumo de horas asignadas al mantenimiento evolutivo, se revisará la evaluación de esfuerzo de las nuevas necesidades detectadas, se priorizará de forma que la ejecución y entrega de las necesidades priorizadas sea en el siguiente sprint.
 - Periodicidad: cada 2 semanas.
- **Sesión de Innovación:** Sesión específica de innovación cuatrimestral, en la que el licitador presentará al equipo responsable de Mutua Montañesa sus propuestas dentro del marco de los servicios descritos.

6.2. INFORMES Y CUADRO DE MANDO

Para el correcto seguimiento del proyecto, es necesario que el licitador proporcione a Mutua Montañesa una serie de informes y cuadro de mando que contenga al menos los siguientes indicadores. Se valorarán otros indicadores e informes que pudieran aportar al correcto seguimiento y ejecución del proyecto y mantenimiento.

- **Informe con indicadores de implantación y uso de los canales digitales por parte de empresa, asesoría, autónomo o paciente:**
 - Informe detallado, que al menos contenga:
 - Uso web: visitas, usuarios únicos, dispositivos de acceso
 - Uso app: descargas, visitas, usuarios únicos
 - Registro y uso en el portal:
 - Registros de nuevos usuarios por tipo, así como evolución

- Usuarios de alta total y nuevos por tipo de usuario
 - Usuarios únicos activos por tipología, periodo y dispositivo
 - Volumen de sesiones por tipo de usuario
 - Actividad en el portal:
 - Acceso y uso por funcionalidad por tipo de usuario
 - Solicitudes y nivel de servicio de las solicitudes de Mutua Responde
 - Actividad de usuario: listado de todas las interacciones que un usuario ha podido realizar en el portal (campos mínimos a mostrar: fecha, hora, servicio, página, acción)
 - Actividad de servicio: listado de detalle de todos los usuarios que han solicitado cualquier de los servicios disponibles en los portales
- Informe Google Analytics detallado consensuado adhoc.
 - Informe de posicionamiento SEO y mejoras a implementar.
 - Informe de valoración y mejoras propuestas para mejorar implantación y uso.
- Deberán incluir una evolución mensual y una comparativa n-1.
- **Informes de infraestructura AWS:** Informe detallado de consumos de recursos de la infraestructura cloud, así como volumen de envíos de comunicaciones. Se requiere acceso a la infraestructura AWS para obtener los informes de servicio en caso de una demanda por parte de Mutua Montañesa.
 - **Informe con indicadores de niveles de servicio:**
 - Resolución de incidencias en plazo: % de incidencias resueltas de manera efectiva y el tiempo desde su comunicación, según criticidad.
 - Efectividad en la resolución de incidencias: número y % de incidencias que no se resuelven efectivamente, es decir, que son reabiertas.
 - Backlog de incidencias: abiertas durante más de 5 días, según criticidad.
 - Niveles de servicio del mantenimiento evolutivo.
 - Niveles de servicio de la infraestructura de AWS.
 - **Seguimiento de consumos y costes del mantenimiento evolutivo:** Informe mensual desglosando la dedicación en cada una de las acciones y agrupándola a su vez por funcionalidad, horas consumidas y evolución respecto a previsión.