



**Mutua  
Montañesa**  
Muy fácil

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO  
DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA SALESFORCE CRM  
DE MUTUA MONTAÑESA**

## INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO .....	3
2. DURACIÓN Y FASES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	3
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	4
4. EQUIPO DE TRABAJO: CAPACIDAD TÉCNICA Y EXPERIENCIA.....	6
5. SUPERVISION DEL CONTRATO .....	8
6. PENALIZACIONES.....	8
7. GARANTÍA DE LA SOLUCIÓN .....	9
8. PROPIEDAD INTELECTUAL .....	9
9. CESE DEL SERVICIO .....	9

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

---

Mutua Montañesa cuenta con el servicio de Salesforce CRM ya implementado, ofreciendo un servicio integral de respuesta y asesoramiento a los mutualistas y a sus trabajadores adheridos a través de diferentes canales de atención (Voz, Correo Electrónico, Chatbot, WhatsApp...).

Los objetivos conseguidos con la implantación de esta plataforma han sido:

- Desarrollo de un entorno 360° donde se recoge toda la información necesaria en cada una de las etapas de los procesos de gestión, con una visualización integrada de la misma.
- Gestión de manera conjunta de la entrada y salida multicanal (web, e-mail, teléfono, etc.) de las interacciones que se puedan producir en la atención al usuario, en forma de incidencia o necesidad de asesoramiento.
- Desarrollo de una solución escalable que permite la incorporación de futuros desarrollos y/o mejoras, según necesidades de atención a mutualistas y trabajadores protegidos.

En este expediente de contratación se engloba únicamente el servicio de mantenimiento de la solución Salesforce CRM para Mutua Montañesa, que comprende tanto el servicio de soporte y mantenimiento correctivo/preventivo como el servicio de mantenimiento evolutivo.

## **2. DURACIÓN Y FASES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

---

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.

### 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá prestar el servicio de soporte y mantenimiento de la solución Salesforce CRM durante todo el periodo del contrato, diferenciándose dos tipos de mantenimiento:

#### 3.1. SOPORTE Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El adjudicatario deberá prestar el servicio de soporte y mantenimiento correctivo de la plataforma Salesforce CRM implantada durante todo el periodo del contrato, así como la estabilización de cada funcionalidad nueva desarrollada.

Este servicio incluye:

- Corrección de las incidencias originadas por defectos en la configuración y parametrización de la plataforma o por integraciones defectuosas, que serán priorizadas según su gravedad, repercusión o alcance, y que tendrán los tiempos de respuesta definidos en los acuerdos de nivel de servicio.
- Soporte técnico especializado de consulta sobre el conjunto de los servicios contratados. Será de uso exclusivo del responsable de la plataforma Salesforce CRM en Mutua Montañesa, que ejercerá de interlocutor con el resto de los usuarios.

El adjudicatario deberá presentar modelo de gestión de incidencias y proponer niveles de servicio según los criterios de priorización de las incidencias:

- **Prioridad crítica:** Incidencia que provoca una parada de algún servicio esencial de la plataforma Salesforce CRM que impida el funcionamiento de alguna funcionalidad crítica, sin que haya una alternativa a esta parada de funcionamiento y no se pueda continuar con el curso ordinario del mismo.
- **Prioridad alta:** Esta prioridad debe asignarse a una incidencia por una parada de una funcionalidad secundaria, impidiendo la ejecución total de alguno de los procesos soportados por la plataforma Salesforce CRM.
- **Prioridad media:** Esta prioridad debe asignarse a una incidencia por una parada de una funcionalidad secundaria, con la posibilidad de ejecutar parcialmente la funcionalidad de alguno de los procesos soportados por la plataforma Salesforce CRM.
- **Prioridad baja:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte sobre el uso, así como de su definición, que en ningún caso impide la ejecución de una funcionalidad.

El adjudicatario debe poner a disposición de Mutua Montañesa una herramienta de ticketing para la gestión de incidencias del servicio de mantenimiento y garantizar los niveles de servicio. Se utilizará la prioridad especificada por Mutua Montañesa, 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.

Las incidencias se clasificarán según el nivel de prioridad/criticidad antes indicando, y se exigirá un servicio mínimo en cuanto a su resolución:

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Nivel de Cumplimiento
<b>1 Crítica</b>	0,5 horas	4 horas	95%
<b>2 Alta</b>	1 hora	8 horas	90%
<b>3 Media</b>	4 horas	48 horas	85%
<b>4 Baja</b>	8 horas	72 horas	80%

*Nivel de cumplimiento (%) =  $N^{\circ}$  incidencias que cumplen en plazo \*100 /  $N^{\circ}$  Total incidencias*

Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con Mutua Montañesa.

Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido desde el instante que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento propuesto, hasta el momento en que la incidencia o el servicio se ha restablecido o solucionado.

El horario laborable se establece de lunes a viernes de 08:00h-18:00h. excepto festivos de ámbito nacional y las tardes del 24 y 31 de diciembre. Las incidencias de prioridad crítica se solventarán en

horario 24x7, por ser situaciones que afectan a la disponibilidad del servicio.

Con la finalidad de garantizar los acuerdos de servicio detallados por parte del adjudicatario, y según se define y establece en el presente pliego de prescripciones técnicas, Mutua Montañesa se reserva el derecho de aplicar unas penalizaciones por el incumplimiento de estos ANS. En la cláusula de penalizaciones del pliego de condiciones particulares se establecen las deducciones por incidencias o faltas cometidas que sean imputables al adjudicatario, y que se clasificarán como faltas leves y faltas graves.

El adjudicatario generará un informe mensual detallado con las incidencias, tiempo de resolución y cumplimiento según criticidad, repetitividad y backlog.

A nivel de facturación, se establece un fijo mensual para garantizar el soporte de la plataforma, facturando mensualmente el importe asignado a soporte y mantenimiento correctivo a partir de la fecha de comienzo del contrato. Además del registro de la factura en FACE, se deberá enviar al responsable del proyecto de Mutua Montañesa vía email.

### **3.2. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO**

Se establece en el alcance del contrato una bolsa de horas anuales (300 horas) para abordar el desarrollo de nuevas funcionalidades o mejoras demandados por Mutua Montañesa, como por imposiciones o recomendaciones externas o, incluso, para su adaptación a sistemas internos o externos. Cualquier nuevo elemento creado mediante estas horas estará incluido en el mantenimiento durante la validez del contrato sin suponer modificaciones en la cuantía de este.

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 el 50% de horas de mantenimiento evolutivo durante la vigencia del contrato de duración 24 meses.

El adjudicatario debe poner a disposición de Mutua Montañesa una herramienta para la gestión de las peticiones, donde tanto licitador como Mutua Montañesa vayan registrando las peticiones y su actualización para su posterior priorización y desarrollo.

Por cada solicitud de evolutivo, y a petición de Mutua Montañesa, el adjudicatario deberá realizar un análisis de viabilidad, estimación de esfuerzo y plazos necesarios para llevarlo a cabo. En base a ello, Mutua Montañesa determinará si la solicitud de evolución debe incorporarse a la bolsa de horas del contrato para su ejecución.

Para las solicitudes aprobadas, se requerirá del adjudicatario:

- Análisis funcional y especificaciones técnicas por los equipos de desarrollo.
- Construcción de la solución, pruebas internas y generación de entregables asociados, incluyendo la documentación de los componentes afectados.
- Despliegue de la solución y estabilización durante el periodo posterior al arranque.
- Formación sobre la misma, si aplica.

El adjudicatario generará un informe mensual detallado con el tiempo invertido en cada solicitud de desarrollo evolutivo, evolutivos en ejecución y backlog.

A nivel de facturación, se establece que el licitador deberá ofertar una bolsa de horas de mantenimiento. Para este servicio, el licitador facturará mensualmente las horas realmente ejecutadas de los evolutivos cerrados, es decir, evolutivos que previamente han sido analizados por el proveedor, aprobados por Mutua Montañesa y puestos en funcionamiento. Además del registro de la factura en FACE (de forma independiente a la anterior factura), se deberá enviar al responsable del proyecto de Mutua Montañesa vía email.

#### 4. EQUIPO DE TRABAJO: CAPACIDAD TÉCNICA Y EXPERIENCIA

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el licitador ofrecerá un servicio que permita disponer de los recursos con los perfiles necesarios en cada momento para satisfacer las necesidades requeridas dentro de los plazos acordados.

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).

En caso de que el equipo sufriera modificaciones durante la duración del contrato, estos cambios deberán ser aceptados previamente por Mutua Montañesa. Si el cambio en el equipo de trabajo es solicitado por el adjudicatario, deberá comunicarse por escrito a Mutua Montañesa, informando y acreditando la formación, conocimientos, certificaciones y experiencia de las nuevas personas que ostentarán los perfiles requeridos, así como el motivo justificativo de las mismas.

La empresa licitante deberá acreditar que los diferentes perfiles profesionales que asigne al proyecto tienen las capacidades, experiencia y conocimiento que se requieren en función del rol asignado, evaluándose como solvencia técnica o profesional dentro del Pliego de Cláusulas Administrativas, y siendo necesario cumplir:

- **Perfiles del equipo de trabajo y experiencia mínima** en proyectos de igual o similar naturaleza:

ROL	EXPERIENCIA MIN. PROYECTOS SIMILARES
Responsable de proyecto	5-10 años
Arquitecto soluciones Salesforce	5-10 años
Especialista técnico Salesforce	2-5 años

- **Certificaciones Salesforce**, siendo necesario acreditar que al menos una persona del equipo de trabajo cuenta con las siguientes licencias:
  - Administrator
  - Advanced Administrator
  - Platform App Builder
  - Platform Developer I
  - Platform Developer II
  - Service Cloud Consultant
  - Digital Engagement Accredited Professional
  - Service Cloud Voice
  - Application Architect
  - Integration Architect
  - Data Architect
- Se indicará al menos para cada miembro:
  - Titulaciones y otras formaciones
  - Experiencia en implantaciones de Salesforce CRM, indicando los módulos implantados y las integraciones realizadas
  - Certificaciones en Salesforce CRM y otras certificaciones disponibles
  - Perfil y principal aportación al proyecto
  - % dedicación prevista
  - Horario laboral
  - Contacto (teléfono y correo electrónico)

A nivel de compañía, la empresa licitante deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Ser **partner oficial y homologado** de Salesforce.
- Acreditar la realización de **trabajos de igual o similar naturaleza que los que constituyen**

**el objeto del contrato en el ámbito de la Administración Pública en el curso de los tres (3) últimos años**, incluyendo para cada uno de ellos la justificación de importe, fechas y destinatario. Se requiere mínimo de cinco (5) certificados de ejecución de servicio, expedidos por los destinatarios de estos, no pudiendo ser el destinatario Mutua Montañesa. Solo podrán tomar parte en el concurso aquellas empresas que acrediten haber ejecutado, en dicho periodo, trabajos de igual o similar naturaleza a los que constituyen el objeto del concurso cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior 1,5 veces la anualidad media del contrato.

- Acreditar la realización de **trabajos de implementación de soluciones de Service Cloud Voice y Whatsapp en el curso de los tres (3) últimos años**, incluyendo para cada uno de ellos la justificación de importe, fechas y destinatario. Se requiere mínimo de un (1) certificado de ejecución para cada uno de los servicios citados, expedidos por los destinatarios de estos, no pudiendo ser el destinatario Mutua Montañesa.
- Disponer de la certificación **ISO27001** (Seguridad), **ISO9001** (Calidad) e **ISO14001** (Gestión ambiental).
- Acreditar que el 85% del equipo adscrito al contrato disponen de **contratos indefinidos a tiempo completo y que cuenta con una media de permanencia** en la empresa superior a 5 años.

Todo cambio de personal deberá ser conocido y aprobado previamente por Mutua Montañesa. Mutua Montañesa podrá solicitar, en cualquier momento, el cambio de cualquier profesional si considera que no cumple con los requisitos exigidos o las necesidades planteadas. El licitador 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. La experiencia de estos recursos suplentes será idéntica a la de los perfiles principales y la formación necesaria correrá por cuenta del adjudicatario.

Mutua Montañesa podrá solicitar la incorporación de personas adicionales al proyecto, en función de las necesidades puntuales, siempre que sus perfiles sean similares a los de las personas propuestas en el equipo de trabajo.

## 5. SUPERVISION DEL CONTRATO

---

Mutua Montañesa designa al responsable de Canales Digitales, o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato, desarrollando las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de los términos contractuales suscritos con la empresa adjudicataria con arreglo a las prescripciones técnicas que en su caso rijan el procedimiento de adjudicación del contrato y, en todo caso, con adecuación a la oferta presentada y aceptada.
- Entrega al adjudicatario, en cualquier momento de la ejecución del contrato, de las instrucciones complementarias para la prestación del servicio.
- Recepción y comprobación de la información prevista en el presente pliego.
- Control de la calidad de ejecución del servicio. A tal efecto, el adjudicatario designará a un interlocutor con el que llevar a cabo dicha verificación
- Validación y tramitación del pago de las facturas derivadas de la realización del servicio.

El adjudicatario está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y a acudir a las reuniones a las que sea emplazado por Mutua Montañesa. El incumplimiento de dichas obligaciones será causa de resolución del contrato.

Mutua Montañesa se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.

## 6. 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 resolución de incidencias:** Se define incidencia como el mal funcionamiento de la plataforma, 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: %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.-.
  - Incumplimiento grave:  $75\% \leq \%$ resolución en plazo < 85% para incidencias de prioridad 1 y 2, y  $\%$ resolución en plazo < 75%, para las incidencias de prioridad 3 y 4. Se aplicará una penalización correspondiente al 5% del importe mensual del contrato correspondiente al mantenimiento correctivo -IMPORTE sin I.V.A.-.
  - Incumplimiento leve:  $75\% \leq \%$ resolución en plazo < 85% para incidencias de prioridad 3 y 4. Se aplicará una penalización correspondiente al 3% del importe mensual del contrato correspondiente al mantenimiento correctivo -IMPORTE sin I.V.A.-.
- **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.

### 6.1. 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, 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.

## **7. 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.

## **8. PROPIEDAD INTELECTUAL**

---

La propiedad intelectual de todos los resultados y entregables generados en el ámbito del proyecto corresponden única y exclusivamente a Mutua Montañesa.

## **9. CESE DEL SERVICIO**

---

En el caso de cese del servicio contratado, sea cual fuese la causa de este, 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 asumir con medios propios 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, en un plazo máximo de 30 días.

### **9.1. 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. El traspaso deberá realizarse en un plazo máximo de 30 días, siendo asumido con medios propios de los proveedores sin cargo a Mutua Montañesa.

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 de este 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 ni al servicio. En el caso de que 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