

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE CONSULTORÍA, APOYO, ATENCIÓN A USUARIOS Y DESARROLLO DE LA APLICACIÓN AXIONAL DE DEISTER Y MÓDULOS COMPLEMENTARIOS PARA EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276”**

## **1. Contexto y antecedentes**

EGARSAT, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social n. 276, (en adelante, EGARSAT) es una entidad colaboradora en la gestión de la Seguridad Social.

El objeto del presente contrato será el "Servicio de soporte, mantenimiento y evolución del sistema de información AXIONAL", siendo los objetivos del servicio los siguientes:

- Desarrollar las tareas de apoyo y atención de primer nivel a los usuarios de EGARSAT en el uso de los sistemas corporativos, Axional.
- Apoyar a identificar y recoger las necesidades de mejora desde la vertiente funcional y operativa.
- Mejorar la gestión de las peticiones en los sistemas, asegurando tiempos mínimos de atención y resolución de las mismas.
- Proporcionar a EGARSAT la información necesaria para la gestión de los servicios de mantenimiento de las diferentes aplicaciones con sus garantías de nivel de servicio, procurando su mejora continua.
- Realizar las tareas de captación de requerimientos, diseño, desarrollo e implantación de mejoras y / o parametrizaciones de los sistemas de gestión de EGARSAT, con especial intensidad en el aplicativo Axional.
- Realizar las tareas de propuestas y mejora de procesos.

## **2. Objetivos principales del contrato**

### **2.1. Actividades**

A continuación se describen las principales actividades del servicio:

- Realizar el apoyo y atención a todos los usuarios internos de EGARSAT.
- Ser el canal para recoger, tratar y escalar las consultas, incidencias y peticiones de los usuarios.
- Realizar el seguimiento de las entradas de un segundo nivel de respuesta por parte de terceros (correctivos, perfectivos, evolutivos, y consultas específicas).
- Análisis e identificación de las mejoras en el uso de los sistemas de información y en los procesos funcionales que permitan a EGARSAT aumentar las prestaciones y el nivel de servicio a los usuarios internos y externos. Las mejoras pueden ser cambios normativos, actualizaciones tecnológicas, nuevas necesidades y mejoras funcionales / parametrización
- Implementar las mejoras a través del desarrollo y / o parametrización de los sistemas de gestión de EGARSAT (Axional y WEB del perfil del contratante), así como de los procesos soportados por estos sistemas.
- Actualización continua del conocimiento en los sistemas de información de la entidad para dar un servicio de excelencia a los usuarios, y llevar a cabo todas las sesiones de formación necesarias en todas las áreas cubiertas por el sistema Axional actuales y futuras.
- Uso como herramientas de reporting de los sistemas de "Help Desk" utilizados para EGARSAT, actuales y futuros, según los procedimientos de trabajo establecidos con la Entidad.

- Gestión del servicio de soporte y reporting a la Dirección de Sistemas de Información de EGARSAT.
- Realizar las tareas de propuesta y mejora de procesos.
- Tareas de mantenimiento preventivo enfocadas a bajar el correctivo y/o soporte

## 2.2. Aplicaciones al alcance

Las aplicaciones a cubrir por parte del servicio son las siguientes:

- Aplicaciones en productivo:
  - Sistema de gestión corporativo (aplicación Axional de Deister y módulos complementarios):
    - Axional de Deister:
    - Módulo Económico - Financiero
    - Módulo de gestión de contratación
    - Módulo de gestión de compras
    - Módulo de gestión de Mantenimiento
    - Módulo de gestión de integración con SICOSS PROS@
    - Módulo de gestión de expedientes (licitación, contratación, otros)
    - Módulo de facturación asistencial (Hospital)
    - Interfase con otros sistemas: Registro único de facturas, y WEB contratación del Sector Público.

El detalle de cada sistema se encuentra en el apartado 6 de este documento.

## 3. Descripción del Servicio

Las actividades a realizar en el ámbito del servicio son las siguientes:

1. Actividades de atención y soporte a usuarios:
  - La actividad principal será la recepción, solución y traspaso de peticiones de los usuarios, entendiéndose por "petición":
    - Incidencias: comunicación de incidencias que afectan a las aplicaciones que están en el alcance del servicio.
    - Consultas: consultas sobre el uso de las aplicaciones.
    - Peticiones: peticiones varias, de formación, de informes, etc...
 (En el resto del documento haremos referencia con el nombre genérico "petición").
  - Recepción a través de los medios previstos para EGARSAT (teléfono, e-mail, aplicación de gestión de incidencias) de todas las peticiones de usuarios relativas a las aplicaciones.
  - Categorización de las incidencias en el sistema de gestión de incidencias según las tipologías definidas por EGARSAT al inicio del servicio (el adjudicatario podrá aportar modificaciones a la misma justificando su beneficio en la calidad del servicio).
  - Resolución de peticiones en el uso de las aplicaciones.
  - Cierre de las incidencias y comunicación a los usuarios implicados.
  - Seguimiento de incidencias relacionadas con AXIONAL aunque no sean relacionadas con el proveedor adjudicatario
  - Formación continuada en las aplicaciones a su alcance, incluyendo nuevos módulos y desarrollos o nuevas versiones.
  - Soporte presencial en procesos mensuales vinculados con el cierre contable mensual e integración con el SICOSS PROS @.

## 2. Apoyo a la mejora de procesos:

- Coordinación de reuniones interdepartamentales para la identificación de mejoras en sistemas y procesos, así como para su aprobación y priorización.
- Soporte y revisión de la calidad de los datos introducidos en el sistema de gestión por parte de los diferentes usuarios del sistema.
- Identificación de mejoras en procesos y en informes de gestión.

## 3. Actividades de mantenimiento de las aplicaciones detalladas en el alcance:

- **Mantenimiento Correctivo:** El mantenimiento correctivo deberá corregir todas las incidencias (técnicas y funcionales) que bien por motivos de mal funcionamiento del sistema, de la parametrización / configuración realizada, o de los desarrollos adicionales implantados, estén haciendo que los datos o los procedimientos realizados en el sistema no sean los adecuados.
- **Corrección de Datos:** La modificación de los datos en la aplicación para corregir los datos que hayan sido mal entrados por parte del usuario.
- **Soporte de segundo nivel:** Dentro de este bloque se engloban las siguientes actividades:
  - Resolución de dudas específicas sobre el funcionamiento de las aplicaciones. Las formaciones específicas y especializadas a los usuarios, y el apoyo y formación al equipo de primer nivel cuando se considere adecuado.
- **Mantenimiento Perfectivo y Preventivo:** orientado a la disminución del mantenimiento correctivo, mediante la identificación de incidencias repetitivas, e identificar propuestas de mejoras técnicas y de lógica en las aplicaciones.
- **Mantenimiento Evolutivo:** desarrollo de las mejoras funcionales y / o técnicas en las aplicaciones implantadas derivadas principalmente de cambios internos o por ampliaciones de funcionalidad. En los evolutivos se hará una estimación previa en horas y perfiles (Consultor senior, consultor de apoyo). Una vez finalizado el evolutivo el proveedor facturará estas horas.
- **Gestión de cambios y paso a producción:** Para cualquiera de las tareas de mantenimiento efectuadas, y cambios en las aplicaciones que se soportan, se deberán hacer las pruebas necesarias en los entornos de desarrollo e integración y preparar la instalación para pasar el cambio en el entorno productivo.

## 4. Actividades de gestión del servicio.

- **Resumen periódico del servicio a EGARSAT.**
- **Elaboración de informes** detallados sobre los tiempos de respuesta de las incidencias reportadas, de acuerdo con los niveles de categorización establecidos al inicio del servicio y de forma tal que se pueda asegurar el control del cumplimiento de los niveles de servicio en los casos previstos.
- **Propuestas de mejoras continuas** a lo largo del período de prestación del servicio, enfocándose principalmente a poder detectar necesidades de formación o mejoras en el sistema a fin de reducir el volumen de incidencias y mejorar la productividad de los usuarios.

## 5. Herramienta de gestión de peticiones

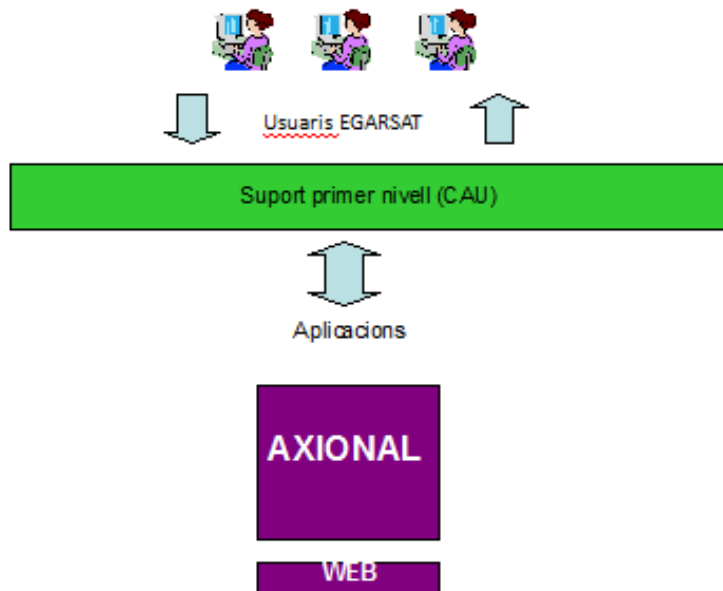
El servicio de soporte a usuarios deberá utilizar la herramienta de Help Desk / gestión de peticiones que utiliza actualmente EGARSAT, que dispone de las siguientes funcionalidades:

- Registro de incidencias
- Escalado de incidencias

- Clasificación en múltiples niveles de las incidencias (tipología, ámbito, criticidad, ..)
- Control de los tiempos de tratamiento de las incidencias:
  - Apertura incidencias
  - Tiempo de respuesta
  - Tiempo de solución
- Elaboración de estadísticas básicas mensuales de calidad de servicio
- Basado en WEB
- Workflow de situación de peticiones
- Control de ANS

#### 4. Organización del trabajo

El esquema de funcionamiento del servicio se muestra en la siguiente figura:



Esquema de relación propuesto (los licitadores podrán modificar este esquema justificando los beneficios aportados a la prestación del servicio):

##### Usuarios -> CAU

- Comunicación de petición por email, llamada o por sistema de gestión de peticiones
- Información de petición
- Solicita estado de petición
- 

##### CAU -> Usuarios

- Comunicación del cierre de petición
- Requerimiento de información adicional para la categorización y cierre de las peticiones.

##### CAU -> Equipos de Mantenimiento

- Traspaso de las peticiones (mediante la herramienta de gestión)
- Reclamación del estado de la petición

#### **Equipos de Mantenimiento -> CAU**

- Comunicación de resolución de las peticiones (mediante la herramienta de gestión)
- Formación en las herramientas / aplicaciones de negocio

#### **CAU -> Sistemas Información**

- Soporte de segundo nivel en el uso de las aplicaciones
- Necesidades de formación
- Propuestas de mejora
- Reporting y análisis del servicio

#### **Equipo de trabajo:**

Los recursos humanos y estructura de funcionamiento serán a elección del oferente según lo que considere necesario para la prestación del servicio, garantizando desde el inicio del servicio, un nivel mínimo de conocimiento de las aplicaciones y de los procesos de negocio, así como del servicio de atención a usuarios y gestión de peticiones. No obstante, el equipo de trabajo estará constituido, como mínimo, por un supervisor del servicio, un consultor senior / jefe de proyecto AXIONAL y un consultor de apoyo AXIONAL, los cuales deberán disponer de una titulación profesional superior. Los titulados ofertados podrán también poseer la titulación homologable.

#### **Metodología de servicio:**

Se requiere del uso de una metodología ágil que permita una gestión dinámica de los trabajos objeto del presente contrato mediante el uso de SCRUM, dado el conocimiento que las Mutuas tienen de esta metodología.

Para cada uno de los grupos de actividades presentados en el apartado anterior, el licitador deberá especificar la metodología de trabajo propuesta, los mecanismos de control y los elementos diferenciadores del servicio.

#### **Plan de transición y traspaso del servicio:**

Se diferencia entre la Recepción del Servicio y la devolución del mismo

#### Recepción del servicio

Durante la duración estipulada para la recepción del servicio (prevista en 15 días naturales), y a partir del inicio del contrato se hará la transferencia de conocimiento de los aplicativos del sistema de información AXIONAL, mediante sesiones planificadas entre Egarsat, el prestador del servicio actual y del nuevo adjudicatario.

Durante este período la responsabilidad de la ejecución de los servicios del contrato será del prestador del servicio actual, a quien se le exigirá el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio de su contrato durante este tiempo.

El nuevo adjudicatario deberá asegurar el equipo necesario para realizar la recepción del servicio. Se estima que, para realizar el proceso de recepción, habrá una dedicación del 100% de los perfiles descritos para la prestación de los servicios objeto del contrato.

La recepción del servicio únicamente se hará efectiva cuando el prestador de servicios actual y el nuevo adjudicatario sean proveedores diferentes. Cuando haya continuidad de proveedor, esta fase no será necesario ejecutarla

### Devolución del servicio

La devolución del servicio es la fase de ejecución del servicio durante la cual se procede a traspasar la prestación del servicio entre el proveedor del servicio saliente y el nuevo adjudicatario. Se estima la duración de la devolución del servicio en 15 días naturales.

Le corresponde al adjudicatario del presente contrato liderar y asegurar que la devolución del servicio se realiza asegurando la calidad y transparencia del proceso.

La devolución del servicio únicamente se hará efectiva cuando el prestador del servicio saliente y el nuevo adjudicatario sean proveedores diferentes. Cuando haya continuidad de proveedor, esta fase no será necesario ejecutarla.

La devolución del servicio no excluye que el prestador del servicio saliente siga ejecutando los servicios del contrato hasta la finalización del mismo.

## **5. Prestación del Servicio**

Condiciones de la prestación del Servicio de Mantenimiento:

### **Horario de trabajo:**

El horario de prestación de los servicios incluidos en esta propuesta de colaboración será de 9:00 de la mañana a 18:00 horas de lunes a jueves, y de 9:00 de la mañana a 15:00 horas los viernes.

En situaciones puntuales deberá contemplarse, previa planificación, la ampliación del horario y asistencia, para apoyar como parte del servicio a procesos claves de EGARSAT:

- Apoyo a la ejecución de procesos especiales según indicaciones de EGARSAT.
- Apoyo al cierre de mes y al cierre del año.

El calendario laboral de EGARSAT no contempla periodos de cierre por vacaciones y, por tanto, el servicio de apoyo deberá estar disponible en todos los ámbitos de actuación durante todo el año incluyendo vacaciones de verano, Semana Santa y Navidad.

### **Puesto de trabajo:**

El servicio se prestará de forma remota con presencialidad de 1 día a la semana para cada perfil acordándolo con anterioridad entre el responsable de desarrollo y el prestador del servicio.

## **6. Detalle de la Situación Actual**

### ***PROCESOS DE NEGOCIO:***

El sistema da soporte a los siguientes procesos de negocio:

#### a) Área Contratación

Los procesos más destacados de esta área son:

- Definición y planificación presupuesto.
- Contratación de proyectos, obras y otros.
- Gestión y seguimiento de proyectos y obras.

- Gestión de pedidos de compras de material.
- Registro de Solicitudes de Contratación

b) Área de Compras

Los procesos más destacados de esta área son:

- Definición de tarifas de compra
- Solicitudes de Delegación - Dispensario
- Registro de pedidos de compra directos
- Registro de pedidos de compra de contrato
- Notificación y envío de pedidos mail / xml.
- Gestión de incidencias en pedidos.
- Registro de albaranes de compra.
- Gestión de Stocks.
- Procesos de Ubicación y Extracción de Stocks
- Integración eKon Salus Orden Médica.
- Gestión y Seguimiento de Contratos

c) Área mantenimiento:

Los procesos más destacados de esta área son:

- Definición y gestión de todas las delegaciones con sus activos.
- Planificación mantenimiento evolutivo y correctivo.
- Gestión de proveedores de mantenimiento.
- Gestión de pedidos de compras de material.
- Gestión de órdenes de trabajo
- Imputación de albaranes de costes contra OT
- Seguimiento de Contratos de OT
- Procesos de inventario de activos.
- Integración con Módulos de activos fijos de Finanzas.
- 

d) Área de apoyo:

Los procesos de gestión documental son procesos transversales a toda la organización de EGARSAT y por ello se engloban en la llamada área de apoyo. La gestión documental comprende tres actividades básicas:

- Registro de entrada.
- Registro de salida.
- Archivo documental

e) Área de Workflows:

Los procesos de procesos de aprobación y Workflow son transversales a todas las áreas de negocio y comprenden:

- Definición de roles / circuitos.
- Parametrización de circuitos de aprobación.
- Notificación de documentos pendientes de aprobar / aprobados.
- Seguimiento y situación de documentos por estados de aprobación.

f) Área de control de gestión:

Es el área de EGARSAT que se encarga de la gestión de los objetos de coste (centros de coste, centros de beneficio y clases de coste principalmente) así como otras funciones, las principales:

- Presupuesto de ingresos y gastos.
- Control y gestión de los presupuestos de las diferentes direcciones.

g) Área económico - financiera:

Tendría como procesos más destacados:

- Gestión de recursos humanos.
- Facturas de Compra.
- Integración efactura de proveedores.
- Contabilidad General.
- Contabilidad de costes.
- Contabilidad Presupuestaria ejercicio actual
- Contabilidad Presupuestaria ejercicio plurianual
- Integración contratación con Fases Presupuestarias
- Contabilidad publica
- Cobros / pagos y tesorería.
- Integración tesorería y Contabilidad presupuestaria
- Integración TGSS.
- Impuestos
- Integración SII
- Activos fijos.
- Gestión de la ejecución de epígrafes tanto a nivel presupuestario como a nivel de direcciones.
- Procesos de devengo anual
- Procesos de auditoria de Mutuas

h) Área Asistencial:

Tendría como procesos más destacados:

- Gestión de Expedientes de asistencia hospitalaria.
- Integración externa de Expedientes (eKon Salus)
- Integración actividad asistencial (Egara).
- Facturación de venta asistencial.
- Facturación interna de Hospital
- Efectura de ventas.
- Proceso de reclamación y seguimiento de deudores.
- Integración TGSS
- Cuadre inventarios Indebidas TGSS

Los procesos de procesos de aprobación y Workflow son transversales a todas las áreas de negocio y comprenden:

- Definición de roles / circuitos.
- Parametrización de circuitos de aprobación.
- Notificación de documentos pendientes de aprobar / aprobados.
- Seguimiento y situación de documentos por estados de aprobación.

## **APLICACIONES:**

### **A) Axional**

EGARSAT ha adoptado Axional de Deister como herramienta de gestión corporativa. El sistema está en producción desde Enero de 2002.

A continuación se presentan los diferentes módulos que componen el sistema Axional así como los procesos más significativos de cada uno de ellos:

#### o *Funcionalidades*

##### a) FI: Finanzas.

- Gestión de cobros y pagos.
- Contabilidad general.
- Contabilidad pública
- Integración con SICOSS\_Proc @
- Liquidación IVA
- Liquidación IRPF.
- Gestión de facturas recibidas.
- Entregas.
- Ingresos.
- Interfase de traspaso contable.
- Actualización Plan Económico - Financiero
- Gestión facturación asistencial
- Integración ERP prestaciones

##### b) CO: Contabilidad analítica.

- Gestión de centros de coste.
- Asignación de imputaciones a objetos de coste.
- Control presupuestario de partidas SIGEF según PIM.
- Informe por dirección.
- Contabilidad analítica por contingencia

##### c) EXP: Gestión de Expedientes (contratación).

- Tramitación de los expedientes de concurso.
- Tramitación de los expedientes negociados.
- Tramitación de los expedientes menores.
- Tramitación de modificaciones y ampliaciones de contrato.
- Preparación de expedientes de adjudicación. Llegada de ofertas y Análisis.
- Firma de contratos.
- Gestión de modificados y complementarios de contratos.
- Tramitación de los expedientes de aprobación de proyectos
- Integración con PixelWare

##### d) COM: Compras.

- Solicitudes de compras
- Pedidos (aprobaciones)
- Costes / albaranes
- Facturas
- Control stocks

- *Usuarios:* 160
- *Año fin implantación:* 2002
- *Mantenimiento:* equipo externo
- *Tecnología:* INFORMIX, J2EE y SQL, principalmente.

Adicionalmente, el alcance del servicio deberá incluir todas las aplicaciones futuras que EGARSAT pondrá en producción durante la duración del servicio.

**MÉTRICA ACTUAL:**

Actualmente el servicio de soporte de primer nivel soporta el siguiente volumen de trabajo \*:

Incidencias *	
Axional *	
Consultas	57
Corrección de datos	41
Incidencias	370
Cambios en desarrollo	73
Configuración	18

Observaciones:

(\*) *Incidencias:* Se refiere a Incidencias / Consultas y Mejoras, resueltas por el propio equipo de soporte (Año 2023).

**7. Facturación**

La facturación del servicio será mensual, a mes vencido y de tipo variable. El importe total resultará del número de horas totales incluidas en las incidencias / peticiones dedicadas al servicio y el precio por hora del servicio ofrecido por perfil dedicado a estas tareas.

- El número de horas vendrá determinado por el registro de horas acumulado en el mes anterior realizado en la herramienta de gestión de incidencias.
- El precio por hora del servicio será el precio ofrecido por el adjudicatario en el proceso de licitación y firmado en el contrato del servicio.
- En el detalle de la factura deberá constar la relación de servicios realizados, así como la aplicación de las reducciones de importe correspondientes por incumplimiento de la ANS.
- El primer plazo de facturación será desde el día de inicio de la prestación de cada servicio de aplicación hasta el último día del mes que corresponda. Se deberá presentar una factura mensual con el detalle de los servicios de aplicación que estén afectados.

En relación a la facturación será de aplicación lo dispuesto, en su caso, en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso de la factura electrónica y creación del registro de facturas en el sector público, y en la Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio, por la que se regulan las condiciones técnicas y funcionales que debe reunir el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas.

**El adjudicatario estará obligado a presentar su facturación en formato de factura**

**electrónica según lo previsto en dicha normativa.** Estas facturas deberán ajustarse al formato vigente establecido por el Ministerio de Hacienda que deberá estar actualizado en función de la normativa vigente en cada momento, descrito mediante el esquema XSD (XML Schema Definition) y publicado en la página web <http://www.facturae.es>. La factura deberá firmarse electrónicamente con un certificado electrónico reconocido. Las facturas deberán remitirse al Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Estado (FACE) <https://face.gob.es/es/>.

A estos efectos, y en caso de ser de aplicación dicha normativa al adjudicatario, en la factura deberán indicar a la Mutua como destinatario con los siguientes códigos:

**Nombre Unidad Tramitadora: EGARSAT**

	<b>CODIGO</b>	<b>DENOMINACION</b>
<b>Oficina contable</b>	GE0000511	EGARSAT
<b>Órgano Gestor</b>	GE0000511	EGARSAT
<b>Unidad Tramitadora</b>	GE0000511	EGARSAT

El pago de los servicios se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta de la empresa adjudicataria.

*Firmado digitalmente por Emilio Salas (Jefe del Departamento de Proyectos y Desarrollo)*