



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE SOPORTE A LA GESTIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO INTERNO PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1”

Número de expediente: N202300451

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	5
CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO	15
CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	19
CLÁUSULA 5ª - GESTIÓN DEL PROYECTO	25

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para “**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1**” (en adelante, **MC MUTUAL o LA MUTUA**), se especifica en **el apartado 1 de los datos básicos del expediente** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2.- Ámbito geográfico.

El personal técnico designado por el adjudicatario para la prestación del servicio, realizará los trabajos principalmente en remoto desde sus instalaciones.

Los trabajos que puedan tener lugar de forma presencial, se realizarán en las oficinas sitas en Avenida Josep Tarradellas 14-18 y Avenida Diagonal 394, de Barcelona.

1.3.- Introducción

La presente licitación da respuesta a la necesidad de cambio del aplicativo informático que da soporte a la Gestión del servicio al usuario interno. Esta funcionalidad debe cubrir los roles de los diferentes actores en la Gestión del servicio al usuario interno, así como ser escalable permitiendo incorporar diferentes ámbitos como evolución del uso de la plataforma.

Asimismo, y dado que MC Mutual ya dispone de entorno JIRA SERVICE MANAGEMENT operativo con licencias para los usuarios que serán actores principales de la gestión indicada, además de integrarse con la gestión documental existente, basada en el producto Atlassian Confluence, sin que ello suponga un coste añadido o dedicación adicional, el proyecto de implementación se realizará sobre dicha plataforma, incluyendo únicamente los servicios de construcción de la solución, los componentes específicos para dar servicio a la funcionalidad, así como posibles configuraciones, adaptaciones o evolutivos necesarios para dar respuesta a los requerimientos funcionales.

1.4.- Situación actual

MC Mutual dispone de una aplicación de Gestión del Servicio al usuario interno instalada on-premise, desactualizada y fuera de soporte pero con múltiples usos y funcionalidades, basada en CA Service Desk Manager.

Asimismo MC Mutual dispone de un espacio en JIRA CLOUD con licencias de agente JIRA Service Management Cloud. Dichas licencias responden al uso de la aplicación JIRA por parte de usuarios que podrán usarlas también en el servicio de Service Management de manera que se maximice su aprovechamiento.

La presente licitación deberá contemplar la construcción de un proyecto de GESTION DEL SERVICIO AL USUARIO INTERNO incluyendo las funcionalidades especificadas.

1.5.- Alcance

En virtud de lo expuesto anteriormente, la prestación del servicio objeto de la presente licitación está basada en los siguientes ejes de actuación:

- Implementación de las plataformas de acceso (personalización portal) para los diferentes roles contemplados
- Implementación de los flujos necesarios para la Gestión del Servicio al usuario interno en el ámbito de Sistemas de Información.
- Implementación de los diferentes SLA definidos por los responsables, actualmente medidos solo en parte en la aplicación de Servicio al cliente interno y en parte por herramientas de reporting internas de MC Mutual.
- Implementación de una CMDB de gestión de activos totalmente operativa y migración de los elementos desde la aplicación actual.
- Integración con los sistemas de reporting, de tiqueting de terceros, y de aplicaciones para la gestión automática de tiquets y elementos de la CMDB.
- Utilización de la actual configuración ya implementada de la integración del entorno JIRA con los servicios de directorio de usuarios (autenticación/autorización).

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- PLAZOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El **plazo máximo** de ejecución del Proyecto será de **NUEVE (9) MESES**, computado desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema.

A título meramente orientativo está previsto que el contrato inicie sus efectos en **Noviembre de 2023**.

Por consiguiente, dicho plazo máximo de ejecución se corresponde con el plazo de tiempo durante el cual el adjudicatario se obliga a la realización total de los trabajos encomendados, sin perjuicio que el plazo de ejecución del contrato pueda extenderse a un plazo máximo total de QUINCE (15) MESES desde la fecha de Inicio del Proyecto, única y exclusivamente cuando concurren las circunstancias que más adelante se indicarán.

El adjudicatario está obligado a cumplir el contrato dentro del intervalo temporal máximo fijado para la ejecución del mismo, así como a cumplir los plazos parciales señalados, para la ejecución de las sucesivas fases. Y, cuando por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de alguno de los plazos parciales, la Mutua podrá optar, indistintamente, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalizaciones previstas en el Pliego.

No obstante lo anterior, 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 adjudicatario podrá ofrecer cumplir sus compromisos solicitando para ello una ampliación del plazo que se había señalado para su ejecución. En tales supuestos, la Mutua 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 solicitare uno menor), si fuere imputable la demora a una decisión de la Mutua. En caso de no ser atribuible la demora a la Mutua, 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.*

2.2.- Requerimientos funcionales

El objeto del presente apartado es el de plantear una primera definición de los requerimientos funcionales sobre los que se sustentará la solución ofertada.

La presente licitación deberá contemplar la construcción de un proyecto de Servicios al usuario interno incluyendo las funcionalidades especificadas. A estos efectos actualmente podemos contemplar de manera orientativa (aunque sin que suponga una limitación) las siguientes magnitudes:

- Número aproximado de roles de acceso (con licencia): 6
- Número aproximado de usuarios finales (tiquets propios): 2300
- Número aproximado de áreas de incidente/solicitud: 300
- Número aproximado de tiquets: 30.000/año
- Número aproximado de elementos de CMDB: 20.000
- Número aproximado de SLAs a implementar: 40
- Número de campos específicos ("propiedades" según área): 300
- Características especiales:
 - o Diferentes formularios con campos adhoc a cada área de incidente/solicitud
 - o Diferentes informes/vistas/listados de tiquets
 - o Integración de la Estructura organizativa en la aplicación para configurar la visibilidad de la información.
 - o Necesidad de importar/exportar datos, principalmente en el apartado de gestión de activos CMDB.
 - o Integración con herramientas internas de reporting o externas de tiqueting, así como aplicaciones internas que crean tiquets automáticamente.

Servicios de proyecto de migración de la aplicación de Gestión de Servicios (tiqueting, cambios, CMDB)

Como principal requerimiento se tiene como objetivo conseguir una migración de las funcionalidades existentes, así como del repositorio de activos CMDB.

Se debe garantizar en todo momento la comunicación relativa a los tiquets hacia los usuarios de la empresa. En particular deberá atenderse a las diferentes funcionalidades actualmente en uso en MC Mutual, que deberán detectarse durante el análisis de forma completa, pero que a grandes rasgos se detallan a continuación.

Usos de tiquets

Los tiquets son el elemento básico de gestión, pese a que se utilizan también los ámbitos de la gestión de activos (CMDB), contactos, grupos, estructura jerárquica y otros.

Aunque por defecto la aplicación actual, basada en ITIL, tiene como tipologías de tiquets los incidentes, solicitudes, incidencias, órdenes de cambios y problemas, en MC Mutual hemos adaptado estos conceptos a las necesidades de cada funcionalidad/servicio, basándonos en aquellos tipos de tiquets que más facilitaban dicha adaptación.

A nivel de analistas y de gestores de tiquets, hay diferentes modelos de uso, se ha ido adaptando la herramienta a las necesidades de los diferentes departamentos. Estas adaptaciones han incluido desde conceptos de seguridad del acceso como de usabilidad, estética, facilidad de uso y/o administración, etc.

Funcionalidades principales

CA ServiceDesk en MC Mutual se ha convertido en una herramienta de Ventanilla Única desde Servicios Centrales a los diferentes centros y usuarios de MC Mutual.

Para ello es imprescindible contemplar en el proyecto el concepto de Ventanilla Única llevado a cabo en MC Mutual, aunque restringido en el proyecto actual al área de Sistemas de Información, de manera que posteriores incorporaciones sean fácilmente asumibles. Se pueden enumerar como funcionalidades:

Gestión de tickets de Sistemas de Información

Incidentes relacionados con activos informáticos

Incidentes relacionados con la funcionalidad de aplicaciones y/o dispositivos

Incidentes relacionados con permisos de acceso a aplicaciones informáticas

Solicitudes relacionadas con activos informáticos, o bien con material fungible

Solicitudes relacionadas con cambio de funcionalidades de las aplicaciones

Solicitudes relacionadas con servicios a petición

Solicitudes relacionadas con accesos a aplicaciones informáticas, recursos y demás

Utilización de la CMDB como repositorio de datos de activos informáticos

Flujos de trabajo de incidentes, solicitudes, problemas.

Flujo de trabajo de autorización de actuaciones especiales: implantaciones, acciones directas en Bases de datos, urgencias.

Flujo de trabajo de servicios de proveedores para la Oficina de Gestión de Actividades de Desarrollo (OGAD)

Herramientas de importación/exportación de activos

Herramientas de exportación de datos para su análisis en sistemas de reporting.

Integración con herramientas de reporting, de activos, de ticketing de terceros.

Gestión del conocimiento para soluciones conocidas/caracterización de tickets tipo.

En todos los tickets aplicación de diferentes SLA definidos por área/equipo

Visión de usuario final

Una vez revisado el funcionamiento de los apartados de la “Ventanilla Única” a contemplar en el nuevo entorno JIRA, destacar que actualmente los usuarios finales pueden crear tickets de 66 áreas de gestión de los diferentes departamentos, que pueden luego reclasificarse en más de 300 áreas de gestión internas.

Los usuarios finales escogen el área e informan de los datos comunes a todos los usos y de las propiedades específicas del área seleccionada, enviando el ticket

sin especificar quien debe atenderlo dado que esta asignación es automática en función de los ámbitos definidos por área.

Los usuarios finales acceden a los tiquets propios de cualquier área. Los usuarios con un ámbito de responsabilidad mayor poseen un rol específico para poder visualizar los tiquets de su propio ámbito de responsabilidad.

Uso por parte de proveedores externos (tiquets hijos y reasignación)

De la misma manera las divisiones propietarias de cada apartado, pueden realizar reasignaciones de manera que proveedores de servicio atiendan estos tiquets. Dichos proveedores tienen acceso a ServiceDesk mediante conexiones VPN y funcionalidad limitada (tanto en visibilidad como en funciones) a su gestión.

En el futuro entorno JIRA debe contemplarse y definirse el papel de los usuarios de proveedores para mantener la funcionalidad (tiquets permanentemente actualizados y gestionados) sin suponer necesariamente que MC Mutual deba asignarles licencia JIRA de MC Mutual.

El personal de Sistemas de Información utiliza ServiceDesk con proveedores de diferente tipología:

Gestión de proveedores de Desarrollo: Dependiendo de la Oficina de Gestión de Actividades de Desarrollo (OGAD), los proveedores de desarrollo de las aplicaciones informáticas utilizan ServiceDesk como soporte para realizar la evaluación, estudio y valoración inicial de las solicitudes de evolutivos, así como de la atención a incidentes de su ámbito, mediante tiquets-hijo. Aplicación de diferentes SLA en cada tiquet por área o tipología o equipo responsable.

Gestión de proveedores de Mantenimiento varios: dependiendo de diversos responsables, los proveedores de servicio de los diferentes contratos de mantenimiento o administración de SI acceden también a la herramienta para realizar la gestión de incidentes y solicitudes vía tiquets-hijo. Aplicación de diferentes SLA en cada tiquet por área o tipología o equipo responsable.

Gestión de proveedor de CPD: dada la especial importancia de la gestión de incidentes y solicitudes del CPD externalizado de MC Mutual, así como todos los servicios relacionados con este servicio (actualizaciones, backups,

configuraciones, evolución sistemas, etc.), se ha realizado una integración total mediante desarrollo realizado por técnicos de CA, de manera que los tickets entre el entorno de MC Mutual (ServiceDesk) y el entorno del proveedor se mantienen actualizados constantemente en base a las diferentes acciones desde uno u otro sentido. Deberá contemplarse la funcionalidad necesaria para poder facilitar esta integración. Aplicación de diferentes SLA en cada ticket por área o tipología o equipo responsable.

Aspectos funcionales comunes:

- Cada área de asignación tiene asociados dos conceptos principales:
 - o Un grupo (conjunto de analistas responsables de su gestión)
 - o Una Unidad Organizativa (área de negocio responsable, en el proyecto actual únicamente Sistemas de Información)
- Cada área de negocio debe poder tener configurados otros conceptos: prioridades, encuesta de satisfacción asociada, SLA's a aplicar a los tickets, notificaciones especiales..
- Los tickets se asignan a los grupos de manera automática, y a los técnicos manualmente por los mismos.
- Existen diferentes tipos de acceso que dotan a los usuarios de diferentes roles (conjunto de permisos, operaciones y acceso a datos).
- En la actualidad, cada persona que se conecta a la aplicación puede disponer de diferentes roles. El rol escogido para el trabajo con la aplicación determina los datos que vemos, las acciones que podemos realizar, etc.
- Los roles determinan el nivel de visualización y acceso a los diferentes tickets de manera configurable por condiciones a definir.
- La numeración de los tickets es única para todos los ámbitos
- Los tickets inician su ciclo de vida en un estado activo y pasan por los estados definidos para cada funcionalidad, acabando su ciclo de vida en estados inactivos.
- Los estados de los tickets así como las transiciones de estado permitidas se configuran a partir de los diferentes flujos.

- Los tiquets tienen diferentes campos de registro habituales en herramientas de tiqueting. Pueden además ligarse a un activo de la CMDB.
- Deben contemplarse diferentes fechas relevantes de la vida del tiquet, a definir en el análisis.
- Se pueden adjuntar documentos de tipo Office, PDF, imágenes, etc. que quedan guardados en un repositorio concreto y visualizables desde el tiquet.
- Los tiquets son asignados a una prioridad de una lista predefinida de manera manual. Las prioridades tienen asignados Tiempos de servicio, eventos y notificaciones que se aplican a los tiquets.
- Durante la vida del tiquet puede ser asignado, transferido, modificado, evolucionado en el flujo, etc.
- Algunos eventos deberán generar notificaciones con formatos predefinidos
- Algunas aplicaciones deben poder crear tiquets mediante webservices o similar
- Se debe poder personalizar el formulario dependiendo de los diferentes usos.
- Los contactos, tanto usuarios finales como analistas de diferentes tipos, son gestionados por la aplicación de Gestión de Identidades OpenIAM, mediante la llamada a webservices estándar de ServiceDesk. Esto ya está contemplado en el uso actual de JIRA de autenticación y autorización de usuarios mediante grupos de Azure.
- Se deben importar automáticamente los datos de centros, ubicaciones, unidades funcionales, etc. que son asociados a contactos y activos.
- El guardado de algunos tiquets debe poder generar acciones (actualmente ejecución de macros automáticas).

Perfiles funcionales

Todos los usuarios de la mutua tienen el perfil de “Ventanilla Única” o de “Responsable de centro”. Este perfil de acceso es el de usuario final que puede solicitar o comunicar incidentes, de las diferentes áreas integradas en el proyecto de Ventanilla Única.

Los usuarios de los diferentes departamentos propietarios de áreas de gestión, poseen además otros perfiles que permiten que los tiquets sean gestionados según las necesidades de cada departamento. Además, algunos de ellos tienen acceso a ciertos informes. En concreto para el ámbito de Sistemas de Información podemos tener:

- Analista nivel 1: técnicos del Servicio de Atención al Usuario (SAU), que utilizan la herramienta de tiqueting como base de su actividad diaria y con un uso intensivo.
- Analista de nivel 2: miembro de los equipos expertos en las diferentes áreas a quien el SAU puede escalar los tiquets si no puede solventarlos a su nivel.
- Analista de CMDB XXXX: diferentes roles como propietarios de diferentes clases o familias de elementos de la CMDB.
- Analista Proveedor XXX: analistas de proveedores de diferentes ámbitos
- Administrador: responsables de la aplicación de tiqueting

Determinación de las necesidades funcionales

Las funcionalidades especificadas en los apartados anteriores suponen el funcionamiento actual de la herramienta de tiqueting hasta ahora utilizada. Queda dentro del alcance de este proyecto y como primer paso de importancia básica la determinación de los ajustes necesarios en todos estos aspectos para adaptarlos a la aplicación destino. Por tanto la fase de análisis determinará los requerimientos funcionales finales.

2.3.- Entorno tecnológico

La prestación de servicios objeto del presente contrato se realizará en el siguiente entorno tecnológico.

Las versiones especificadas a continuación son las que forman parte del entorno tecnológico actual de MC MUTUAL, si bien éstas podrán ser migradas a versiones superiores durante la vigencia del presente contrato.

Versiones de trabajo e integración:

- Equipos con Microsoft Windows 10
- Navegador Google Chrome o Microsoft Edge
- Office 2010 local (con soporte a posteriores versiones) o Office 365
- Correo electrónico Outlook.com (servicio cloud de Microsoft 365)
- Directorio de usuarios: integración del entorno JIRA Cloud con el entorno Microsoft 365 (Azure AAD) de MC Mutual para gestión de usuarios y grupos en funcionamiento.

2.4.- Requerimientos de Calidad.

Gestión del proyecto de construcción del proceso de Gestión del servicio al usuario interno

El conjunto de adaptaciones/configuraciones/desarrollos realizados ha de cumplir con los niveles de calidad exigidos por la Mutua, tanto por lo que respecta a los procesos que rigen su construcción, como los procedimientos utilizados para validar que el producto está libre de defectos.

Se requiere la definición del proceso y conjunto de procedimientos asociados que el licitador realizará para asegurar:

- Que el conjunto de procesos durante la fase de desarrollo, cumple con buenas prácticas en la gestión de proyectos
- Que el conjunto de procedimientos definidos, cubre cada uno de los aspectos para validar la calidad de producto respecto a la:
 - Utilidad
 - Garantía de uso
- Que existen un conjunto de indicadores que permitan comprobar el nivel de utilidad y garantía de la aplicación, y que ayuden a la toma de decisiones sobre:
 - Si el producto se ha desarrollado correctamente, es decir, si se han cumplido con todos los procedimientos definidos en el pliego.
 - Si el producto está libre de defectos funcionales.
 - Podemos realizar el despliegue a entorno productivo.
 - Tenemos un nivel de calidad suficiente para su uso en entorno productivo

Formación

El presente proyecto debe contemplar la formación y la generación de la documentación necesaria para la misma en cuanto a los actores principales en el proceso de Gestión del servicio al usuario interno:

- Usuarios finales internos
- Usuarios Gestores SI, especialmente operadores Servicio Atención al Usuario
- Usuarios Gestores CMDB
- Usuarios administradores

CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO

3.1.- Recursos asignados. El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución de los trabajos de los que es objeto este pliego, estará formado **COMO MÍNIMO** por los siguientes **perfiles técnicos**:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
JEFE DE PROYECTO	JP
TÉCNICO CONFIGURACIÓN/INTEGRACIÓN	TC

El número de recursos asignados a la realización de los servicios descritos anteriormente será el que la empresa adjudicataria estime necesarios para cumplir con las necesidades indicadas.

3.2.- Requerimientos Técnicos.

La empresa licitadora deberá indicar en su oferta los recursos que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la **Ejecución del Proyecto**, incluyendo el número de recursos, la cantidad de horas previstas **por perfiles y por recursos**, y la dedicación y roles que ejercerán durante el transcurso de la prestación del servicio, desglosado por fases, cumplimentando para ello las TABLAS 1 Y 2 que se muestran a continuación:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO PERFIL	RECURSOS	CÓDIGO RECURSO
PERFIL 1		RECURSO 1	
		RECURSO 2	
		RECURSO N	
PERFIL N		RECURSO 1	
		RECURSO 2	
		RECURSO N	

Tabla 1

Se advierte a las empresas licitadoras que **todos los profesionales ofertados que integren el Equipo de Trabajo, deberán estar perfectamente identificados con el correspondiente Código de Perfil** indicado en la Cláusula 3.1 del presente Pliego, **y el correspondiente Código de Recurso** (formado por las iniciales del nombre y apellidos del recurso ofertado) . En caso que la propuesta técnica incluya otros perfiles adicionales no contemplados en dicho apartado deberán identificarse con el **Código OTROS**.

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO PERFIL	RECURSOS	CÓDIGO RECURSO	DEDICACIÓN						TOTAL HORAS
				FASE I		FASE 2		FASE N		
				horas	%	horas	%	horas	%	
PERFIL 1		RECURSO 1								
		RECURSO 2								
		RECURSON								
PERFIL N		RECURSO 1								
		RECURSO 2								
		RECURSON								
TOTAL					100		100		100	

Tabla 2

Se advierte a las empresas licitadoras que no se tendrán en consideración aquellos recursos que no consten con el correspondiente Código de Recurso (formado por las iniciales del nombre y apellidos) en la Tabla 2.

Se valorará según lo estipulado en el ANEXO C que se adjunta al PCAP, la composición del Equipo de Trabajo adscrito a la Ejecución del Proyecto que organizativamente se ajuste mejor a los requerimientos especificados en el presente Pliego.

Todos los recursos adscritos al Equipo de Trabajo, esto es, todos los recursos incluidos en las Tablas 1 y 2 indicadas en el presente apartado, deberán caracterizarse cumplimentando para ello el FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR adjunto al PCAP., todo ello de conformidad con lo estipulado en la Cláusula 3.3.4 del presente Pliego.

3.3.- Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo.

3.3.1.- Conocimientos requeridos. Todos los recursos técnicos asignados por el adjudicatario al Equipo de Trabajo deben reunir conocimientos y aptitudes en JIRA Service Management.

3.3.2.- Certificaciones profesionales. Se valorará el conjunto de certificaciones profesionales aportadas por los recursos asignados a la solución propuesta, en el ámbito correspondiente a los requerimientos técnicos y funcionales descritos en el presente Pliego.

3.3.3.- Experiencia requerida. Todos los perfiles profesionales que integren el equipo de trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del proyecto, deberán disponer de experiencia en la realización de los trabajos objeto de licitación, y al menos con la misma dedicación que la ofertada en la presente licitación.

A tal efecto, se requiere la experiencia MÍNIMA que se describe a continuación:

- **Jefe de Proyecto (JP):**
 - 2 años como Jefe de Proyecto habiendo sido realizada en los últimos cuatro años
- **Técnicos de Configuración/Integración (TC):**
 - 2 años como Técnico de configuración/integración habiendo sido realizada en los últimos tres años

Dicha experiencia deberá haberse realizado en los siguientes entornos tecnológicos de desarrollo, tal como se detalla a continuación:

- **JIRA Service Management**

La totalidad de trabajadores que aporte la empresa adjudicataria deberán dominar a la perfección como mínimo una de las lenguas oficiales de Catalunya.

3.3.4.- Caracterización del Equipo de Trabajo.

Las empresas licitadoras deberán aportar caracterización (según modelo indicado en el FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR adjunto al PCAP), de todos los recursos que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del proyecto, esto es, de todos los recursos ofertados en las TABLAS 1 y 2 del presente Pliego.

La empresa adjudicataria deberá mantener durante toda la vigencia del contrato el nivel de conocimientos técnicos y funcionales del Equipo de Trabajo según dicha caracterización.

Currículum Vitae. Calificaciones del personal técnico y de gestión asignado.

Con independencia de la declaración aportada mediante la cumplimentación del correspondiente FORMULARIO deberán acreditarse tales circunstancias ante el propio Órgano de Contratación por parte del licitador que hubiera resultado adjudicatario.

A tales efectos, el adjudicatario deberá, antes de la formalización del contrato, aportar a MC MUTUAL el Currículum Vitae de todos los recursos que integran el Equipo de Trabajo ofertado, **firmados por el trabajador.**

En el supuesto que no se aportara la documentación acreditativa indicada, no tendrá lugar la formalización del contrato.

MC MUTUAL, al objeto de contrastar, tanto al inicio del contrato como en el caso de sustituciones durante el transcurso del mismo, los datos facilitados por la empresa adjudicataria, se reservará la facultad de efectuar entrevistas personales o pruebas de calificación técnica a los recursos asignados para la prestación del servicio.

La falsedad de alguno de los datos contenidos en el Currículum Vitae de los recursos asignados, así como la constatación del incumplimiento en el nivel de conocimientos técnicos y funcionales ofertados, será motivo suficiente para rescindir el contrato.

En el supuesto de sustitución de los recursos asignados durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá asimismo, aportar dicho currículum para cada recurso que realice la sustitución.

CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1.- Plan de Proyecto.

El plazo máximo de ejecución del Proyecto será de **NUEVE (9) MESES**, computado desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un **Plan de Proyecto** que cubra los requerimientos descritos anteriormente. La empresa licitadora deberá incluir en su oferta el detalle de las Tareas, duración de las mismas, cronograma y distribución de la dedicación de los perfiles profesionales asignados, de conformidad con las metodologías que a continuación se exponen.

4.1.1.Tareas a realizar. Independientemente de la metodología de ejecución del proyecto propuesta por el licitador, se deberán realizar las tareas indicadas a continuación, ajustándose la empresa adjudicataria a la metodología determinada por MC MUTUAL.

Debe plantearse el proceso de implementación contemplando un entorno previo como mínimo, diferente del espacio JIRA de MC Mutual actual, donde se pueda evaluar la idoneidad de los trabajos y que pueda luego pasar a un entorno productivo.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una descripción detallada del contenido de los entregables así como el formato de los mismos.

- **Validación de la solución por parte del equipo técnico de MC MUTUAL**

Entrega a MC de la solución validada en entorno de pruebas y funcionando acorde a los juegos de pruebas realizados en el punto anterior (entregable), para ello deberán hacerse sesiones conjuntas con MC y otros equipos externos.

- **Aceptación por parte de los usuarios clave**

Colaboración en las sesiones de aceptación con los usuarios clave definidos para el proyecto, dando el necesario nivel de soporte y acompañando a MC Mutual en la adopción de la herramienta.

- **Soporte post-arranque**

- La empresa adjudicataria describirá con detalle la organización del soporte post-arranque, que como mínimo deberá tener una duración de QUINCE (15) DÍAS HÁBILES, contados a partir del día de la implantación de la aplicación en producción, para asegurar el correcto funcionamiento en los momentos iniciales.
- Este soporte será específicamente dirigido a la corrección de errores o pequeños ajustes, así como a apoyar a MC Mutual en la adopción de la solución. Dada esta especial característica debe proporcionarse un soporte ágil, mediante comunicación efectiva por parte del equipo administrador interno al contacto proporcionado por el adjudicatario. A estos efectos, el soporte durante este periodo deberá prestarse como mínimo de 9:00 a 19:00. En función de la criticidad de la petición de soporte se establecerán los canales adecuados para una pronta resolución.
- De la misma manera se considera necesaria la realización de DOS (2) sesiones de soporte semanal durante este período para revisar los casos

tratados, la estabilidad de la plataforma y la resolución de los temas escalados. Esta sesión se realizará por parte del Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria, pudiendo designar a más personas, así como el Jefe de Proyecto Interno y el personal técnico que éste designe.

- Se considerará finalizado dicho periodo una vez dada la conformidad de ambas partes con la firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado, a la finalización del período de soporte especificado en este apartado.

4.1.2.- Garantía de la Solución. La empresa adjudicataria indicará el período de garantía de la solución a contar desde la Entrega Solución a MC MUTUAL (Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado), y que en ningún caso será inferior a TRES (3) 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.

Se valorará la **ampliación del período de garantía de la solución** ofertado por la empresa adjudicataria, de conformidad a los **CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA (CONTENIDO DEL SOBRE C)** indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

NOTA IMPORTANTE:

Se advierte a los licitadores que se producirá el RECHAZO de la oferta en caso de aportar en el SOBRE B información alguna respecto a la oferta evaluable automáticamente (SOBRE C).

4.2.- La puesta en producción de las nuevas funcionalidades, se realizará por la adjudicataria siempre dentro del horario que comporte la minimización del impacto sobre el entorno tecnológico definido en el presente Pliego. Así, queda obligada, en su caso, a la intervención en horario distinto al habitual de los usuarios de dichos aplicativos.

Será responsabilidad del adjudicatario que todo el personal asignado a los equipos de trabajo disponga de licencia de Office 365 con objeto de tener derecho a usar las herramientas que permitan:

- Disponer de correo electrónico
- Acceso a Sitios de Sharepoint
- Acceso a Teams - Skype - Planner
- Herramientas ofimáticas de Office 365

4.3.- Factor de rotación. Se establece un factor de rotación máximo de DOS RECURSOS, como número de cambios de personal realizados durante la ejecución del proyecto a propuesta del adjudicatario. En el caso de que se supere este límite, podrá ser motivo suficiente para rescindir el contrato.

Para el cálculo del factor de rotación, se considerarán aquellos profesionales que integren el equipo de trabajo adscrito a la ejecución del proyecto, esto es, los recursos de los que se haya aportado el Currículum Vitae por el licitador que hubiera resultado adjudicatario antes de la formalización del contrato.

En caso de ampliación del plazo de ejecución del contrato por causas imputables a MC MUTUAL, no se considerará lo estipulado en el presente apartado.

4.4.- Modificaciones en el equipo de trabajo requeridas por la empresa adjudicataria.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones, sin perjuicio de la imposición de las penalizaciones estipuladas a tal efecto, en su caso:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Director Técnico de MC MUTUAL.

Si la empresa adjudicataria propusiera la sustitución de los recursos asignados, por causas justificadas y ajenas a MC MUTUAL, se deberá solicitar por escrito con **10 días laborables de antelación**, salvo casos de emergencia, exponiendo las razones que obligan a esta propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por el Director Técnico, en el transcurso de este plazo.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la incorporación del profesional o profesionales que realicen la sustitución, en un plazo máximo de **10 días laborables** desde la fecha de petición.

4.5.- Modificaciones en el equipo de trabajo requeridas por MC MUTUAL.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los profesionales que realizan el servicio corresponde al Director Técnico (de MC MUTUAL), siendo potestad suya solicitar la sustitución de los recursos asignados, justificadamente por estas causas, mediante notificación a la empresa adjudicataria., considerándose la modificación, en estos casos, **imputable a la empresa adjudicataria**, a efectos de cálculo de la rotación del Equipo de Trabajo.

Dichas modificaciones sobre el equipo de trabajo ofertado, se comunicarán, por parte de MC MUTUAL, con **10 días laborables de antelación**.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la incorporación del profesional o profesionales que realicen la sustitución, en un plazo máximo de **10 días laborables** desde la fecha de petición.

4.6.- Documentación de los trabajos. Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación que le sea aplicable, de acuerdo con la metodología de MC MUTUAL.

La documentación quedará en propiedad exclusiva de MC MUTUAL sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de MC MUTUAL, que la daría en su caso previa petición formal de la empresa adjudicataria con expresión del fin.

CLÁUSULA 5ª - GESTIÓN DEL PROYECTO

5.1.- Director Técnico. MC MUTUAL designará un Director Técnico cuyas funciones en relación con el objetivo del presente contrato serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento y el nivel de calidad del servicio exigido y ofertado.
- Emitir las certificaciones de conformidad a los trabajos y servicios prestados, una vez superados los controles establecidos.
- Dar la conformidad a las facturas presentadas por el adjudicatario, así como, si es el caso, aplicar las penalizaciones a que hubiera lugar.
- Autorizar la aportación de más personal para casos especiales.

El Director Técnico podrá delegar sus funciones en una o varias personas de MC MUTUAL. Asimismo, podrá incorporar, durante la duración del contrato, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar las actuaciones a su cargo.

5.2.- Responsables del Servicio. La empresa adjudicataria nombrará un Responsable del Servicio, al objeto de garantizar el seguimiento y control del servicio y velar por el cumplimiento de las normas que afecten al equipo de trabajo. Será el máximo responsable del servicio. Participará en las reuniones con la Dirección de la División de Sistemas de Información de MC MUTUAL.

El licitador que haya presentado su mejor oferta deberá identificar al recurso que ejercerá las funciones de Responsable de Servicio como interlocutor único de la empresa indicando para ello nombre, apellidos, DNI y cargo en la empresa

5.3.- Reuniones de seguimiento del contrato. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a mantener reuniones de seguimiento con el fin de analizar el desarrollo del mismo.

➤ **Reuniones con la Dirección de la División de Sistemas de Información:**

Periodicidad: Inicio del contrato, Implementación finalizada en aceptación, Finalización de implantación.

Participantes: Dirección de la División de Sistemas de Información de MC MUTUAL, Director Técnico de MC MUTUAL y Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

- Revisar objetivos generales del Contrato.
- Satisfacción del servicio.
- Determinar estrategia y evolución futura del Contrato.
- Revisar acuerdos comerciales.

➤ **Reuniones con Director Técnico:**

Periodicidad: MENSUAL

Participantes: Director Técnico de MC MUTUAL y Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

- Planificación de tareas y recursos
- Revisar y analizar el estado de las tareas
- Revisar los problemas detectados, puntos críticos del proyecto y decidir medidas correctoras.

5.4.- Informes de seguimiento:

La empresa adjudicataria proporcionará de manera QUINCENAL, un informe de avance al respecto del proyecto, incluyendo específicamente el cumplimiento con el avance esperado, los riesgos e inconvenientes surgidos, y en caso de ser necesario una nueva planificación en función de dichos conceptos.

- Informes de avance

Mensualmente el proveedor presentará, durante la primera reunión de seguimiento, el grado de avance de la implementación de la solución. Incluirá de forma explícita un apartado indicando los inconvenientes que pudieran haber surgido y puedan afectar a la planificación, así como los riesgos que pudieran

afectar durante el siguiente mes. Asimismo, redactará un acta de la reunión, que se firmará en la siguiente reunión, por ambas partes, y en donde se incluirá el informe de avance.

- Informes con propuestas de mejora

En aquellos casos en que la empresa adjudicataria y durante la fase de implementación de la solución, detecte una oportunidad de mejora que pudiera incluirse sin cambios en el coste o la planificación del proyecto, orientadas a la optimización de los recursos, la mejora del nivel del servicio o la reducción del gasto, procederá a caracterizar la mejora propuesta y presentarla en la reunión de seguimiento al Director Técnico de MC Mutual.

- Informe de implantación

A la reunión de seguimiento post-implantación y una vez finalizado el soporte post-implantación, el proveedor presentará un informe ejecutivo de la implementación de la solución, detallando asimismo las cuestiones solventadas durante la fase de soporte y las correcciones realizadas en la solución.