



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONSULTORÍA EN SOLUCIONES PARA LA GESTIÓN DE LA INTERLOCUCIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS 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: N202500179

Índice

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	4
CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO	9
CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
CLÁUSULA 5ª - GESTIÓN DEL PROYECTO	19

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 las prioridades estratégicas de MC MUTUAL, las cuales han sido definidas en el Plan Estratégico para el período 2024-2026, cuyo objetivo es “**Mejorar la calidad del servicio y la experiencia de mutualistas, colaboradores, y trabajadores protegidos**”. Bajo este marco estratégico, se pretende alcanzar un escenario en el que se pueda:

- Adaptarnos a las necesidades de información de nuestras empresas mutualistas, colaboradores y resto de interlocutores de la mutua con la incorporación, o adaptación, de procesos de trabajo, nuevas funcionalidades, herramientas, datos, etc.
- Tener mayor capacidad de acceso, recogida, tratamiento de los datos relativos al contacto, incorporando controles de calidad de los mismos.
- Dar respuesta a los requerimientos legales de comunicación de una manera eficiente y con la máxima seguridad.

1.4.- Situación actual. En MC MUTUAL disponemos de varias herramientas de registro y/o consulta de datos de contacto de nuestros afiliados y colaboradores. Parte de esta información se utiliza en procesos automáticos que requieren informar a nuestros mutualistas (trámites de prestaciones económicas, prestaciones sanitarias, etc), algunos incluso requieren fehaciencia, y otra información está disponible para un contacto más manual y esporádico. La dispersión de datos entre las distintas herramientas, así como aquellos procesos que los utilizan, hacen necesario una

revisión de la situación para poder mejorar la gestión. Por ello, el adjudicatario deberá llevar a cabo un análisis y diagnóstico de la situación actual de las bases de datos de contacto de los grupos de interés de MC MUTUAL, los criterios de actualización y gestión de canales y contenidos según los requerimientos que se describen en este pliego.

1.5.- Alcance. El presente contrato tiene un alcance que afecta al conjunto de departamentos, procesos, servicios, dependencias y sistemas de MC MUTUAL, tanto en su sede central como en sus diferentes centros en todo el territorio.

Los trabajos deberán cubrir un análisis completo del estado actual y futuro de la gestión de contactos y sus procesos, así como el análisis de las necesidades del resto de áreas según los servicios a prestar.

Dicho alcance debe estructurar en base a la siguiente propuesta de fases de ejecución de los trabajos y entregables:

- Fase 0: Plan de proyecto, identificando acciones, hitos e implicados para la definición del propio Plan. Esta fase supone el lanzamiento del proyecto y se instrumentalizará, principalmente, mediante la preparación y celebración del Kick off de puesta en marcha entre los responsables de MC MUTUAL y el equipo del adjudicatario asignado al Proyecto.
- Fase I: Análisis de la situación actual, con el objetivo de conocer en profundidad las necesidades y requisitos de negocio, en sus diferentes ámbitos. Para ello se realizará un estudio del contexto actual con apoyo en herramientas, entrevistas y visitas de campo.
- Fase II: Definición del modelo objetivo que partirá de un análisis de la visión y misión de la comunicación con los grupos de interés de MC MUTUAL para identificar retos a los que dar respuesta y determinar las principales líneas de actuación futuras.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será de unos **CUATRO (4) MESES** computados desde la fecha de Inicio del contrato, una vez dada la conformidad mediante la

correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma y aceptación del Informe final.

A título meramente orientativo está previsto que el contrato inicie sus efectos en **septiembre de 2025**.

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 OCHO (8) 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 solicite 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 TÉCNICOS

Cada licitador presentará una oferta técnica, con una descripción detallada de los trabajos y entregables a realizar hasta llevar a cabo la elaboración de la consultoría que se describe en este Pliego.

En este sentido el proyecto objeto de esta consultoría deberá contemplar las siguientes fases y prestaciones:

FASE 0: PLAN DE PROYECTO.

Al inicio del proyecto, y durante **la primera semana**, el adjudicatario realizará diferentes sesiones de presentación del equipo de trabajo y confirmación y concreción de los plazos, aspectos metodológicos, hitos, calendario, modelo seguimiento (periodicidad de reuniones, etc.). El fin es alcanzar un ritmo de ejecución de los trabajos en el menor plazo de tiempo posible, anticipando a los diferentes participantes y responsables de MC MUTUAL designados para el proyecto las actividades, tareas, procedimientos de aprobación, agenda de entrevistas y reuniones, etc., de tal forma que se reduzcan al mínimo posibles incidencias o desviaciones por cuestiones derivadas de cierta falta de coordinación o expectativas no informadas o documentadas.

Así, a modo resumen, las **tareas** a realizar en esta fase por parte del adjudicatario serían, entre otras:

- Presentación del equipo de trabajo.
- Identificación de responsables, participantes y usuarios de referencia para la ejecución de los trabajos.
- Solicitud y entrega de documentación relevante para el desarrollo de los trabajos.
- Información de políticas de gestión, documentación, seguridad, acceso y comunicación corporativas a considerar.
- Elaboración y presentación del Plan de Proyecto al responsable de proyecto de MC MUTUAL. Esta sesión se realizará presencialmente. En la misma se presentará y consensuará aspectos tales como confirmación de expectativas, procedimientos de gestión del proyecto, calendario de fases, actividades principales, hitos y entregables, políticas corporativas a seguir, metodología de referencia para los trabajos, modelo de seguimiento del proyecto (participantes, periodicidad, etc.), riesgos más relevantes del proyecto, etc.

Los entregables requeridos para esta fase son los que se indican a continuación.

- **Plan de Proyecto:** descripción de los trabajos, organización y dedicación de los profesionales y sus roles, inventario de documentación solicitada y entregada, inventario de productos finales de cada fase, calendario propuesta de actividades, hitos y entregables, modelo de seguimiento, etc.

FASE I: ANÁLISIS, DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

En esta fase, el adjudicatario deberá tener en cuenta las prioridades estratégicas de MC MUTUAL y las necesidades de negocio en su sentido más amplio, llevando a cabo para ello un diagnóstico de situación actual de la comunicación en MC MUTUAL, los procesos de obtención y gestión del dato, los sistemas de información y servicios asociados que se utilizan desde diferentes puntos de vista: organizativos, tecnológicos, de infraestructura, satisfacción de los usuarios, etc. La documentación e información obtenida deberá tener el detalle necesario para garantizar el éxito en la elaboración de la estrategia a seguir.

Los **trabajos** a realizar por el adjudicatario en esta fase deberán permitir la obtención de:

- Conocer las áreas de la organización implicadas.
- Reuniones con los equipos responsables de los **procesos de comunicación y sistemas involucrados** para la detección de necesidades
- Inventario de comunicaciones de MC MUTUAL, sus características, volumetrías y responsables de las mismas
- Conocer todos los grupos de interés de MC MUTUAL
- En el ámbito tecnológico:
 - Herramientas y aplicaciones actuales
 - Identificar proyectos tecnológicos en curso relacionados con la gestión de la comunicación o con alguno de sus sistemas o repositorios de datos
 - Identificar las de políticas de seguridad y de arquitectura de sistemas de la entidad
- Elaboración y presentación del **Informe de análisis y diagnóstico de la situación actual** al responsable de proyecto de MC MUTUAL.

Para la realización de estos trabajos, el licitador deberá proponer una metodología que estructure y asegure la documentación necesaria para las siguientes fases.

Los **entregables** requeridos para esta fase son los que se indican a continuación. Las fechas de referencia, así como los contenidos y detalle de cada uno se propondrán por parte del licitador en su oferta y serán consensuados posteriormente en caso de ser adjudicatario durante las primeras sesiones de trabajo con los responsables designados de MC MUTUAL.

- **Informe de análisis y diagnóstico de la situación actual** para su aprobación. Deberá contener las conclusiones de las reuniones con equipos.

FASE II: DEFINICIÓN DEL MODELO OBJETIVO.

A partir de la información obtenida del análisis y de los resultados del diagnóstico realizado en la fase anterior, el adjudicatario definirá y documentará en el informe, el modelo a seguir que mejor se adecúe a las necesidades de la organización. Para el diseño y definición de este escenario objetivo habrá que tener en cuenta, entre otros aspectos:

- Propuesta de **gestión** de la comunicación (procesos, herramientas de soporte, responsables, propiedad del dato, canales y mantenimiento).
- **Análisis e identificación de tendencias** de mercado que puedan cubrir las necesidades de MC MUTUAL.Benchmark.
- **Estudio de soluciones técnicas**, particulares para MC MUTUAL o de mercado, con una estimación económica tanto de implantación como de mantenimiento anual.

Para ello, las empresas licitadoras deberán describir en sus propuestas las tareas que se realizarán en esta fase.

Los **entregables** requeridos para esta fase son los que se indican a continuación:

- Informe Modelo objetivo.
- Informe de análisis de gaps entre el modelo actual y el objetivo.

REQUISITOS DE CALIDAD

El conjunto de trabajos, tareas, actividades y productos realizados han de cumplir con los niveles de calidad exigidos por la mutua, tanto por lo que respecta a los procesos que rigen la gestión del proyecto como los relativos a la realización y documentación de las diferentes actividades y en el desarrollo de los diferentes entregables intermedios y finales.

Al inicio del proyecto se informará de los criterios de calidad a cumplir, así como, se facilitará las normas y políticas corporativas en relación a la seguridad de la información, protección de datos, confidencialidad de la información, ethics and compliance, y cualquier otro tipo de normas de obligado cumplimiento por parte del equipo de trabajo y otros miembros participantes del adjudicatario.

En caso de incumplimiento, se establecerán mecanismos de información, comprobación y comunicación al proveedor, así como a los responsables del Proyecto por parte de la mutua. Cualquier anomalía detectada deberá ser corregida sin ningún sobre coste adicional.

En el caso de incumplimiento reiterado de estos criterios de calidad, la mutua se reserva el derecho de no aceptar alguno de los entregables hasta que la deficiencia sea resuelta.

El Contratista deberá designar entre su personal el equivalente a un Responsable de Aseguramiento de la Calidad, que junto con el Director/Jefe del Proyecto, constituirán el Grupo de Trabajo mediante el cual se llevará el seguimiento y el control de la calidad de los trabajos.

CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO

3.1.- Recursos asignados. Los servicios a proporcionar en el marco de este contrato son estratégicos para MC MUTUAL y requieren de la participación de perfiles cualificados y con amplia experiencia en gestión de proyectos así como tecnologías relativamente novedosas e innovadoras.

Con el fin de articular una estabilidad en la gestión del proyecto, su seguimiento y documentación continua, y dar cobertura a los servicios menos especializados se contará con un equipo mínimo con las siguientes características.

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 profesionales**:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
RESPONSABLE DE PROYECTO	JP
CONSULTOR TÉCNICO	CT
CONSULTOR FUNCIONAL	CF

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.

Además de estos perfiles, se valorará que las empresas licitadoras asignen a la prestación del servicio especialistas y expertos en diferentes materias de especial relevancia. En la oferta se deberán detallar los conocimientos técnicos y organizacionales de los diferentes perfiles.

3.2.- Requerimientos Técnicos. Los trabajos a realizar para cada uno de los perfiles profesionales solicitados son los que se indican a continuación:

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
JEFE DE PROYECTO (JP)	□ Será el responsable de la ejecución diaria del proyecto por parte de la empresa contratista, responsabilizándose del control y seguimiento del proyecto, gestión de riesgos y coordinación de la toma de decisiones, así como de gestionar al equipo del proyecto y centralizar la comunicación con el responsable de proyecto de MC MUTUAL. □ Coordinación con el equipo de MC MUTUAL en la puesta en marcha. □ Documentará las diferentes alternativas para cada uno de los modelos, proyectos o iniciativas en el marco del proyecto. □ Llevará a cabo la estimación de esfuerzo y planificación de trabajos de todo el equipo de trabajo, tanto de los profesionales del equipo mínimo como de la dedicación de especialistas y expertos.

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
	□ Coordinación, supervisión y seguimiento del desarrollo del trabajo y documentación de su avance en los informes de seguimiento correspondientes □ Coordinación de las reuniones el equipo de trabajo con las diferentes unidades de MC MUTUAL y con los expertos de la empresa adjudicataria. □ Gestión de Riesgos: identificación y tratamiento continuo de forma cualitativa y cuantitativa posibles riesgos y acciones mitigadoras o preventivas. □ Coordinar el equipo de trabajo que conforma el servicio, de tal forma que su conocimiento, formación y experiencia se adecúe a las necesidades. □ Gestión de las posibles sustituciones dentro del equipo de trabajo. □ Asegurar que se realice el seguimiento y control de los trabajos de forma adecuada y bajos los procedimientos definidos. □ Definición y documentación de los productos de ámbito tecnológico de cada fase. □ Identificación de los proyectos de carácter puramente tecnológico y aportación de los componentes tecnológicos a proyectos de más carga funcional. Además, llevar a cabo y participar en la evaluación y ponderación de los mismos documentando la argumentación de soporte a la decisión. □ Garantizar el cumplimiento en la entrega de los productos que conforman cada fase del servicio en el contenido y calidad exigible. □ Documentación y revisión de los diferentes entregables el proyecto, tanto intermedios como finales. En esto se deberá considerar los productos de comunicación y presentación sobre los mismos en los diferentes formatos. □ Interlocución del equipo de trabajo con usuarios personal interno de TI. □ Coordinarse con el resto del equipo y especialistas para garantizar la calidad de las actividades desarrolladas y los productos y entregables realizados.
CONSULTOR TECNOLÓGICO (CT)	Su objetivo principal es alinear la tecnología a los procesos de la organización aplicando las tendencias tecnológicas y de gobernanza necesarias □ Desarrollo de consultoría tecnológica y análisis de alternativas y tendencias, asesoramiento técnico y metodológico □ Análisis de la tecnológica actual y propuesta de adaptaciones para alcanzar la situación objetivo. □ Diseño de la situación objetivo en cuanto a lo que corresponde al Modelo Tecnológico y su alineamiento con las necesidades de MC MUTUAL. □ Definición y documentación de los productos y entregables de ámbito tecnológico de cada fase del contrato. □ Identificación de los proyectos de carácter puramente tecnológico y aportación de los componentes tecnológicos a proyectos de más carga funcional. Además, llevar a cabo y participar en la evaluación y ponderación de los mismos documentando la argumentación de soporte a la decisión. □ Documentación del Informe Modelo Objetivo en la responsabilidad que le corresponda. □ Análisis y propuesta de modelo de Seguridad y Protección de la Información con el apoyo de los especialistas en ciberseguridad que correspondan. □ Identificación y análisis de servicios TIC para comunicación, asesorando en el rediseño de flujos de trabajo y en la resolución de problemas □ Coordinarse con el resto del equipo y especialistas para garantizar la calidad de las actividades desarrolladas y los productos y entregables realizados.

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
CONSULTOR FUNCIONAL (CF)	□ Apoyo en la gestión del proyecto al Jefe de proyecto. □ Apoyo en la generación de documentación de gestión y seguimiento del proyecto. □ Análisis y diagnóstico de la cobertura actual de las necesidades de negocio documentación relativa a esta información. □ Identificación y priorización de necesidades estratégicas y de negocio de carácter funcional. □ Soporte al equipo de trabajo en las fases que se le asignen □ Toma de requisitos, análisis funcional y planteamiento de potenciales soluciones. □ Apoyo en la definición de proyectos de transformación digital y reingeniería de procesos. □ Asesoramiento en aspectos relacionados con la experiencia de usuario, tanto en metodología como para la toma de decisiones en la definición del modelo de diseño. □ Definición y documentación de los productos y entregables de ámbito funcional y de negocio de cada fase del contrato. □ Identificación de los procesos de mayor impacto en la comunicación y coordinación en la aplicación de los cambios necesarios. Además, llevar a cabo y participar en la evaluación y ponderación de los mismos documentando la argumentación de soporte a la decisión. □ Documentación del Informe Modelo Objetivo en la responsabilidad que le corresponda. □ Detección y validación de los requisitos claves en comunicación, para detectar la necesidad de nuevos servicios tecnológicos, evaluando posibles soluciones técnicas y los medios tecnológicos más adecuados para cumplir con dichos requisitos □ Identificación y análisis de viabilidad de propuestas de modificación de marcos de trabajo interno y arquitecturas tecnológicas/operativas □ Desarrollo de consultoría en comunicación y análisis de alternativas y tendencias, asesoramiento técnico y metodológico. □ Asesoramiento y soporte en la justificación y definición de proyectos de transformación digital.

Asimismo, la oferta de servicios incluirá la gestión del proyecto, el seguimiento de la calidad, las reuniones e informes del seguimiento propiamente dicho, y cuantas tareas se estime necesarias para la gestión de la prestación del servicio, indicando la empresa licitadora, los recursos que estime necesarios para este cometido, de conformidad con lo estipulado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

A tal efecto, 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 0		FASE I		FASE II		
				horas	%	horas	%	horas	%	
PERFIL 1		RECURSO 1								
		RECURSO 2								
		RECURSO N								
PERFIL N		RECURSO 1								
		RECURSO 2								
		RECURSO N								
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. Los recursos asignados por el adjudicatario al equipo de trabajo deberán reunir **en su conjunto** un adecuado conocimiento de la totalidad de servicios que se describen en el presente Pliego, así como de las soluciones propuestas.

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 indicados en la Cláusula 3.2, 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:

PERFIL PROFESIONAL	FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL
JEFE DE PROYECTO	- Será el perfil responsable directo de la ejecución de los trabajos, siendo también el responsable de la redacción de los principales entregables y su revisión antes de iniciar los procedimientos de presentación y aprobación conjuntamente con el consultor/es designado/s por la empresa contratista. - Se responsabilizará del día a día del proyecto por parte del equipo de trabajo (tanto mínimo como la participación de expertos). Experiencia previa: 6 años de experiencia en consultoría de procesos de comunicación, al menos 3 años como Jefe de Proyecto. - Gestión de bases de datos de contactos.
CONSULTOR TECNOLÓGICO	- Consultor/a responsable del análisis de la situación actual en relación a la comunicación con grupos de interés, de la definición del diseño del Modelo Tecnológico del escenario objetivo, así como de los proyectos de carácter tecnológico para alcanzar la situación objetivo de la propuesta. - Se asegurará que se seleccionan las capacidades tecnológicas más óptimas en términos de infraestructura y software que permitan asegurar el máximo rendimiento, operatividad y disponibilidad del escenario futuro que mejor se adecúen a las necesidades de MC MUTUAL - Experiencia previa: 5 años de experiencia en consultoría tecnológica o digital y responsable de un equipo a su cargo. 2 años de experiencia en el diseño e implantación de sistemas de información y comunicaciones.
CONSULTOR FUNCIONAL	- Será responsable de la coordinación operativa de las actividades y del análisis de aspectos de tipo funcional (ámbitos de gestión, estructura organizativa, análisis de procesos y responsabilidades, objetivos de negocio, etc.). De igual forma deberá colaborar con el resto del equipo en la definición del escenario objetivo y la definición de los proyectos a incluir en el Modelo Objetivo - Experiencia previa: 3 años de experiencia en consultoría de negocio. 2 años en gestión de bases de datos de contacto.

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.

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.

Se advierte a las empresas licitadoras que no se tendrán en consideración aquellos recursos cuya caracterización no se aporte según el formato indicado en dicho FORMULARIO y según lo estipulado en el mismo, así como aquellos recursos correspondientes a perfiles mínimos que no cumplan los requerimientos exigidos en los Pliegos que rigen esta licitación.

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 de ejecución del contrato será de **CUATRO (4) MESES** computados desde la fecha de Inicio del contrato, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma y aceptación del Informe final del Modelo Objetivo para MC MUTUAL.

A título meramente orientativo está previsto que el contrato inicie sus efectos en **Septiembre de 2025**.

4.1.1.Tareas a realizar. A modo resumen, y aun cuando ya se ha anticipado anteriormente, los plazos de finalización e hitos de cada Fase del Proyecto son las siguientes.

	Fase 0	Fase I	Fase II
Alcance	Plan de Proyecto	Análisis y Diagnóstico de la situación actual	Definición del Modelo Objetivo
Plazo de Finalización	5 días laborales desde el inicio	A las 8 semanas desde el inicio de la fase I	A las 5 semanas desde el inicio de la fase II
Hitos relevantes	Presentación del Plan del Proyecto	- Seguimiento proyecto (cada 15 días desde inicio de fase) - Presentación del informe de Análisis y diagnóstico.	Presentación de versión final para revisión (15 días antes de la finalización del contrato)
Entregables Finales	Plan de Proyecto	Informe de Análisis y diagnóstico de la Situación Actual.	- Informe modelo objetivo - Informe de análisis de gaps entre el modelo actual y el objetivo

Cada licitador se debe comprometer a cumplir los plazos de finalización de cada fase, así como los hitos definidos, y deberá detallar en su oferta técnica un cronograma detallado con etapas, actividades, hitos, entregables intermedios y finales, perfiles asignados, así como aquellas tareas y productos intermedios de seguimiento. En cualquier caso, esta planificación propuesta será presentada al inicio del proyecto, y aprobada o modificada, para su posterior aprobación.

Por norma general, se considerará que un hito está cumplido cuando se dan las siguientes condiciones:

- Se ha entregado la correspondiente documentación y prestaciones definidas en el pliego en relación a ese hito.

- Se han aprobado los entregables previos al hito de acuerdo a la metodología establecida entre MC MUTUAL y el adjudicatario.

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

4.2.- 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 Responsable de proyecto 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 Responsable de proyecto de MC MUTUAL, 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.

4.3.- 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 Responsable de proyecto 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.

CLÁUSULA 5ª - GESTIÓN DEL PROYECTO

5.1.- Responsable de proyecto de MC MUTUAL designará un Coordinador de proyecto 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 responsable de proyecto de MC MUTUAL podrá delegar sus funciones en una o varias personas de la organización. 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 Jefe de Proyecto, al objeto de garantizar el seguimiento y control del servicio y velar por el cumplimiento de las normas que afecten al equipo de trabajo.

- **Jefe de Proyecto:** Será el máximo responsable a nivel de ejecución del proyecto. Realizará el seguimiento del servicio, reportará los informes asociados y revisará periódicamente la planificación de las tareas. Será el responsable directo del equipo de trabajo, debiendo asegurar la correcta aplicación por parte del mismo de los procedimientos asociados.

El licitador deberá identificar en su oferta al recurso que ejercerá las funciones de Jefe de Proyecto 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 Responsable de Proyecto:**

Periodicidad: SEMANAL

Participantes: Responsable de Proyecto 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.