



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN ASISTENTE CONVERSACIONAL VIRTUAL 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: |N202500299 |

Índice

CLÁUSULA 1ª -	OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª -	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	4
CLÁUSULA 3ª -	EQUIPO DE TRABAJO PROYECTO IMPLEMENTACIÓN 16	
CLÁUSULA 4ª - IMPLEMENTACIÓN	CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE 24	
CLÁUSULA 5ª -	SOPORTE Y MANTENIMIENTO	32
CLÁUSULA 6ª -	SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	39

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 disponer de una plataforma conversacional cognitiva que proporcione un servicio de ASISTENTE VIRTUAL basado en INTELIGENCIA ARTIFICIAL dentro de los diferentes canales de atención de la mutua.

1.4.- Situación actual. En los últimos años, se ha impulsado enormemente la administración electrónica y los canales de atención no presencial. En este sentido, MC MUTUAL ha desplegado su oficina virtual “MC digital” con el objetivo de facilitar el acceso de los mutualistas y de los trabajadores protegidos a trámites y recursos, digitalizando diferentes procesos de gestión.

Actualmente las consultas se responden a través de un formulario web, atendido por personas o bien mediante llamadas telefónicas a los diferentes centros.

Con el objetivo de mejorar la atención a estos colectivos, reducir la brecha digital y favorecer la usabilidad, la mutua requiere implantar un servicio de asistente conversacional basado en inteligencia artificial y RAG, dirigido a la asistencia en la gestión de trámites y consultas generales para trabajadores, asesores y empresas mutualistas, con disponibilidad las 24 horas x 7 días de la semana, en diferentes idiomas y canales de atención.

Como plataforma tecnológica, MC MUTUAL ha adoptado el entorno Microsoft Azure como servicios de informática en la nube, usando diferentes aplicaciones como Office 365 y la

administración de identidad y accesos. **En este contexto, se deberá incluir este servicio usando los servicios ofrecidos por la plataforma Microsoft Azure.**

1.5.- Alcance.

El alcance de la presente licitación comprende el desarrollo, implantación y mantenimiento de un asistente virtual disponible en los canales web de la mutua, para ofrecer ayuda de forma automatizada sobre cuestiones relacionadas con los servicios ofrecidos.

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

- Implantación completa de un asistente virtual con tecnología basada en mecanismos de IA generativa y generación aumentada de recuperación (RAG), que facilite información sobre contenidos, trámites y funcionalidades en base a información contrastada y respaldo documental o contenido web facilitado por la mutua.
- Gestión del asistente virtual: seguimiento de conversaciones, análisis y evolución, métricas e indicadores clave
- Actualización y nueva incorporación de la información contenida en el asistente, ampliando el ámbito de conocimiento para que se contextualice la IA Generativa con la información necesaria, mejorando su capacidad de comprensión y conversación.
- Formación a los diferentes equipos de usuarios del producto y a técnicos responsables del servicio
- Soporte funcional y técnico en días laborables, en horario de 08:00 a 18:00.
- Gestión de las actualizaciones y novedades del asistente virtual.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- PLAZOS DE DURACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato derivado de esta licitación será de **DOS (2) AÑOS**, a partir de la fecha que, a tal efecto, se indique en el contrato.

El adjudicatario deberá realizar los trabajos que componen cada una de las fases en que se divide el contrato, en los plazos que a continuación se indican:

Implementación del Asistente Virtual. El **plazo máximo** de ejecución del Proyecto será de **OCHO (8) 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 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 DOCE (12) 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.

Soporte y Mantenimiento del Asistente Virtual. Comenzará a partir de la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado, y durará hasta la finalización de la vigencia del contrato.

Este servicio incluye las siguientes prestaciones:

- Mantenimiento técnico de la plataforma conversacional: monitorización y actualización del todo el software implicado en el servicio a las últimas versiones disponibles, con la gestión del cambio implícita (notificación previa, ventana de mantenimiento, notificación final)
- Mantenimiento correctivo de cualquier mal funcionamiento o disfunción que se observe el comportamiento del producto, de conformidad con las especificaciones legislativas, especificaciones y defectos de concepción, realización y fabricación, que se manifiesten por las anomalías del funcionamiento del software.
- Soporte telefónico o por correo electrónico, tanto para el ámbito funcional como para el ámbito técnico en español, días laborables, en horario de 8:00 a 18:00.
- Incorporación de nuevos conocimientos o actualización de los mismos, y entrenamiento del asistente
- Informes de análisis del comportamiento del asistente virtual
- Consultoría sobre mejora del asistente virtual en base a resultados

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.

2.2.1. Requisitos del Asistente Virtual

2.2.1.1. Requisitos Generales del Asistente Virtual

Deberá ser conversacional, respondiendo a preguntas formuladas mediante texto libre con frases naturales e incorrecciones ortográficas.

Debe tener la posibilidad de guiar la conversación, logrando mantener una conversación similar a como lo haría un agente humano.

Debe ofrecer conversaciones dinámicas que se adaptan al contexto y respuestas personalizadas.

El asistente virtual tendrá la característica de aprendizaje de forma continua y de toma de decisiones de forma autónoma basada en datos en tiempo real.

Deberá poder configurarse para mantener la conversación en el tono deseado (saludos, tu/usted, frases de cierre, etc.).

La propia plataforma deberá poder iniciar la conversación con los usuarios (outbound).

La conversación deberá ser fluida, garantizando que el tiempo de respuesta final esté en un rango de 1 a 8 segundos para 10 usuarios concurrentes.

Al ser una herramienta orientada al usuario final, el nivel de presentación y de respuesta debe ser en un lenguaje cercano y natural, maximizando la claridad y sencillez de la respuesta.

Las respuestas pueden incluir enlaces a documentación propia y a cualquier tipo de URLs.

Soporte al menos de los idiomas castellano y catalán.

El asistente virtual estará disponible 24 horas al día, los 365 días al año

Capacidad de aprendizaje de forma supervisada a partir de ejemplos con simulación en tiempo real, solo en base a contenidos proporcionados por MC MUTUAL.

Antes de iniciar la conversación, el asistente solicitará aceptar la política de privacidad y una vez finalizado el diálogo de cada usuario con el asistente virtual, deberá permitir evaluar la experiencia individual del usuario y su grado de satisfacción, para reportar y valorar su funcionamiento, y poder mejorar sus resultados, incluyendo nuevas propuestas de respuesta o redirigiendo a alguna ya existente.

Si el usuario no ha obtenido respuesta a su consulta se le ofrecerá la posibilidad de guardar la conversación y enviar un formulario automáticamente, recabando los datos del usuario y la información necesaria para ser gestionado por personal de soporte con posterioridad.

El asistente virtual debe disponer de la funcionalidad de lanzar encuestas en la finalización de la conversación, así como un sistema sencillo de medición del grado de satisfacción.

El producto será capaz de detectar riesgos (por ejemplo, contenido tóxico) y proporcionar los mecanismos necesarios que garanticen que las interacciones se adecúen a las normas éticas sociales.

El asistente virtual solo podrá responder a preguntas relacionadas con el contexto de la mutua, contestando de manera correcta y amigable la restricción de su ámbito de actuación.

2.2.1.2. Generación aumentada por recuperación (RAG)

Uso de técnicas RAG para la ingesta de documentación propia de la mutua, para que se contextualice la IA Generativa con la información necesaria, mejorando su capacidad de comprensión y conversación.

Solo utilizará información proporcionada por MC MUTUAL. Esta información podrá venir tanto de webs de MC MUTUAL (web scrapping) como de documentación interna orientada al usuario final que podrá ser facilitada en los formatos doc, pdf o xlsx.

Principalmente proviene de los contenidos y documentos adjuntos de las fichas de **Trámites y gestiones** (<https://www.mc-mutual.com/tramites>), junto con algunos de los apartados principales de la web.

La información facilitada por la mutua no deberá ser utilizada para alimentar otros sistemas externos a MC MUTUAL.

La incorporación de nueva información, tanto de ayuda como normativa, debe ser un proceso sencillo, que requiera mínimo o nulo soporte por parte de personal técnico.

Se garantizará que la información empleada por el asistente está actualizada en base a las nuevas incorporaciones de conocimiento, y que éste obligatoriamente traslade a los usuarios la información correcta y actualizada de forma inmediata.

En el caso que se disponga de documentos oficiales sólo en castellano, se deberá establecer un mecanismo de incorporación o traducción automática para que se tenga en cuenta esta

información en el canal en catalán, pero teniendo en cuenta que la base es un documento oficial en castellano.

2.2.1.3. Interfaz de Usuario y Canales de Atención

El asistente virtual debe ser omnicanal: dispondrá de canal web, pero también estará preparado para extender su uso a otros canales como App móviles, WhatsApp, etc. El licitador deberá especificar los diferentes canales soportados.

El canal principal de atención sería mediante interfaz web.

Esta interfaz deberá ser compatible con los principales navegadores (Edge, Chrome, Safari y Firefox) en las dos últimas versiones publicadas.

La interfaz deberá ser responsive, adaptándose adecuadamente a los dispositivos móviles y tabletas.

El asistente virtual se implantará como un canal de webchat en la web pública y en la zona privada MC digital, estará contextualizado y en función de la URL de acceso ofrecerá unas opciones guiadas diferentes.

No se contempla la integración con un sistema atendido (contact center), aunque el asistente virtual debe ofrecer esta funcionalidad (posibilidad de atención por parte de una persona, trasladando el canal de atención y manteniendo el contexto de la conversación).

2.2.1.4. Imagen Asistente

El asistente será identificado visualmente mediante un avatar. Se valorará el diseño del avatar y su capacidad de interacción con el usuario.

El front-end se deberá diseñar de manera personalizada para la mutua, a nivel de imagen corporativa, imagen del avatar, etc.

Este front-end deberá seguir la guía UI de la mutua en los aspectos descritos e incorporando a posteriori los elementos nuevos, que serán coherentes con esta guía.

2.2.1.5. Accesibilidad

El asistente debe cumplir con los estándares de accesibilidad de productos y servicios

TIC aplicables a la Contratación Pública en Europa (a la que la mutua está obligada legamente).

Concretamente:

- Los definidos en el Real Decreto 1112/2018 de cumplimiento de la Directiva de Accesibilidad UNE-EN 301549:2019 (versión oficial en español de EN 301549 v2.1.2:2018).
- Los definidos en la Directiva Europea 2016/2102 sobre Accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

Se deberá entregar un informe de cumplimiento de estos estándares.

2.2.1.6. Escalabilidad

La solución propuesta debe ser escalable y debe dotar a MC MUTUAL de autonomía para, una vez arrancada la primera fase, ir ampliando ámbitos, respuestas, canales y volumen de usuarios del Asistente virtual.

2.2.1.7. Integración con servicios del Operacional

El asistente virtual se debe poder integrar con aplicaciones operacionales mediante servicios web para realizar consultas concretas en base a información proporcionada por el usuario.

El asistente debe ser capaz de reconocer que la pregunta formulada corresponde a una llamada a un servicio externo, solicitar la información de entrada, lanzar la consulta, recoger la respuesta o error y transformarla en lenguaje natural.

No está contemplado en esta licitación la implementación de llamadas, sólo la documentación y la formación necesaria para implementarlas.

2.2.1.8. Volumetrías

Al ser un servicio de nueva creación, no existe información histórica que permita establecer unas volumetrías específicas.

De entrada, en todo caso, se consideraran 12.000 consultas anuales al asistente. El ofertante deberá especificar con detalle el escenario contemplado a partir de esta volumetría, incluyendo una descripción y cuantificación de todas las variables implicadas en el cálculo de los costes asociados (número de conversaciones, mensajes, consultas, tokens, etc.).

2.2.2. Análisis y Gestión del Comportamiento del Asistente

El sistema debe disponer de un BackOffice para la búsqueda y filtrado de conversaciones por diferentes aspectos (intento, rango de fecha, tipo de usuario, identificador de usuario, satisfacción, sin resolver, etc.). La trazabilidad y consulta de conversaciones debe estar garantizada.

La solución permitirá obtener información analítica y estadística sobre el uso del asistente con la posibilidad de medir las respuestas resueltas o no, puntos de mejora, y entendimiento del comportamiento de los usuarios.

La solución debe disponer de un mecanismo para analizar las respuestas, los orígenes de datos usados y realizar correcciones en el entendimiento y respuesta, para ajustar el comportamiento de manera que se maximice el grado de resolución y la satisfacción de los usuarios.

2.2.3. Cuadro de Mando, Métricas e Indicadores Clave

La plataforma debe facilitar mediante informes o consultas en línea el comportamiento del asistente con respecto a las consultas de los usuarios.

Indicadores mínimos a obtener:

- Volumen de consultas.
- Porcentaje de consultas resueltas por el asistente virtual.
- Porcentaje de consultas no resueltas por el asistente virtual.
- Porcentaje de intentos con match.
- Porcentaje de intentos con no match.

- Intentos más recurrentes.
- Intentos menos recurrentes.
- Grado satisfacción del usuario.
- Tiempo medio de resolución de consultas.
- Tiempo medio de respuesta a preguntas
- Promedio del número de interacciones por usuario

La información se deberá poder desglosar por diferentes atributos (canal de atención, idioma, contexto, etc.).

Se deberá poder navegar hacia el detalle de los indicadores calculados. Se valorará las capacidades gráficas, la definición de indicadores y la extracción de la información.

2.2.4. Requisitos Mejora Continua

A través del análisis y gestión del comportamiento del asistente virtual, el adjudicatario analizará y dará asesoramiento sobre la identificación e implantación de nuevas mejoras. Esta información se obtendrá desde el primer momento que esté disponible el asistente virtual. El adjudicatario entregará periódicamente un informe describiendo patrones de comportamiento de usuarios y propuestas concretas de mejora del asistente virtual.

2.2.5. Entorno Tecnológico

Dentro del proceso de adopción de la inteligencia artificial, MC MUTUAL ha establecido su modelo de gobernanza de la inteligencia artificial basado en Microsoft Azure AI.

El servicio se debe ofrecer en modalidad SaaS (Software as a Service), las aplicaciones están alojadas por un proveedor de servicio (idealmente en el tenant de Microsoft Azure de MC MUTUAL) y puestas a disposición de los usuarios a través de red, con las medidas necesarias de aislamiento del resto de clientes que garanticen el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad y del Reglamento General de Protección de Datos, tal y como se describe en el apartado Requisitos de Seguridad.

El ofertante deberá usar el ecosistema de Microsoft de manera obligatoria.

En la oferta se debe describir la solución de tecnología de IA usando los componentes ofrecidos por Microsoft en la nube.

Esta oferta debe incluir los siguientes puntos:

- Modelo de uso del software como servicio (SaaS)
- Arquitectura del sistema, detallando los diversos componentes empleados y su relación entre ellos
- **Componentes/soluciones de Microsoft usadas**, con el objetivo de cada solución, su configuración y parametrización detallada para que la mutua pueda calcular el coste asociado.

El coste de adquisición de los productos/servicios/licencias será asumido por la mutua.

La propuesta deberá describir todos los elementos hardware, software, licencias, productos y servicios necesarios de MICROSOFT para el cumplimiento de los requisitos y especificaciones técnicas definidos en el presente pliego.

Cada componente deberá estar descrito con el detalle suficiente para poder conocer el producto y la configuración concreta a adquirir.

Por ejemplo, si se incluye el componente “Azure IA Search”, se debe describir el tipo de servicio (básico, S1, etc.) y qué configuraciones adicionales se incluyen (Agentic retrieval con el número de tokens, Semantic Ranker con el número de solicitudes, Custom Entity Lookup skill con el número de registros de texto, Extracción de imágenes con el número de imágenes).

Se entregará un apartado diferenciado y detallado con toda esta información.

Cualquier oferta de la cual no se pueda calcular por parte de la mutua los costes de licencias y productos supondrá el rechazo de la oferta completa.

MC MUTUAL, en base a la descripción de los componentes necesarios, realizará la adquisición de las licencias y soluciones en Microsoft y su instalación.

El adjudicatario será el responsable del soporte a la instalación y verificación de su configuración y funcionamiento.

2.2.6. Requisitos de Calidad

El conjunto de desarrollos realizados han 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
 - Seguridad

Para ello en las fases de aceptación se realizarán las revisiones contempladas en la metodología examinándose que el software esté libre de vulnerabilidades y se cumplan los estándares de calidad (no duplicidad, buena mantenibilidad, etc.). Cualquier anomalía detectada deberá ser corregida sin ningún sobrecoste adicional.

- 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

2.2.7. Requisitos de Rendimiento

La solución deberá cumplir como mínimo los siguientes requisitos en cuanto a rendimiento:

- El rendimiento de los procesos de carga debe ser óptimo y ágil.
- Los procesos de carga deberán diseñarse e implementarse de forma que sean eficientes respecto al tiempo de ejecución. Deberán hacerse pruebas con datos y volúmenes de producción, para conseguir que el tiempo de interrupción del servicio el día de la puesta en marcha sea mínimo.
- El servicio no podrá quedar no operativo durante más de dos días.

2.2.8. Requisitos de Seguridad

El adjudicatario se compromete a cumplir la Guía CCN-STIC 823 “Utilización de servicios en la nube”, para la disposición de servicios con unas garantías de seguridad adecuadas, acordes con el ENS en su nivel MEDIO. Los licitadores observaran, en la preparación de sus ofertas, las prescripciones recogidas en esta guía.

Los servicios deben estar alojados, preferentemente, en el tenant actual de MC MUTUAL. En caso de ser necesario el uso de otro tenant de Microsoft, debe estar alojado en centros de datos de la Unión Europea, informando en la ubicación geográfica desde los que presta el Servicio y pueda almacenar información de MC MUTUAL, en fase de prestación habitual y en fase de contingencia.

El adjudicatario deberá obtener autorización expresa de la mutua para cualquier cambio de ubicación geográfica.

La plataforma contendrá elementos que soporten la protección contra los principales tipos de vulnerabilidades más frecuentes en soluciones en la nube de este tipo.

La solución ofertada estará certificada en el ENS nivel MEDIO, tal y como aparece recogido en el documento del CNN “Obligaciones de los prestadores de servicios a las entidades públicas”. En caso de no estar certificada, el adjudicatario se compromete a solicitar dicha certificación en los primeros 6 meses de prestación del servicio.

Si la solución no está certificada en el ENS, pero si está certificada en un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) basado en la 27001 o similar, el adjudicatario se compromete a solicitar dicha certificación durante los 6 primeros meses de prestación del servicio. El proveedor del servicio será el responsable del cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad de la información y protección de datos, debiendo designar un responsable de Seguridad dentro de su organización.

El responsable de Seguridad del adjudicatario deberá facilitar un informe detallado al inicio del proyecto del cumplimiento de los requisitos de seguridad, así como el informe sobre la arquitectura de seguridad (punto 3.2 Obligaciones de los prestadores de servicios a las entidades públicas).

2.2.9. Requisitos Ley de Inteligencia Artificial de la UE y RGPD

El licitador debe observar el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial, y se obliga a cumplirla dentro de los plazos establecidos por la ley.

El licitador debe cumplir las obligaciones legales vigentes en materia de protección de datos de carácter personal (RGPD y LOPDGDD).

El adjudicatario deberá entregar, en fase de inicio del proyecto, un informe detallado del cumplimiento de estos requisitos.

CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO PROYECTO IMPLEMENTACIÓN

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
ANALISTA IA GENERATIVA	ANIA
DESARROLLADOR IA GENERATIVA	DESIA
ARQUITECTO PLATAFORMA IA	ARQIA
DISEÑADOR UX	UX

- **Jefe de proyecto (JP)**, que asegurará el cumplimiento de los plazos, la calidad del proyecto y liderará las reuniones de seguimiento
- **Analista en IA generativa (ANIA)**, que se encargará de interpretar los requisitos funcionales y de diseñar la distribución de la información siempre orientando su solución a procesos.
- **Desarrollador en IA generativa (DESIA)**, que se encargará de desarrollar las tareas y el código que conformará las aplicaciones definidas en el proyecto
- **Arquitecto Plataforma IA (ARQIA)**, que se encargará de diseñar, documentar e implantar la arquitectura de la plataforma, incluyendo todos sus componentes, activación, relaciones e implantación
- **Diseñador UX (UX)**, diseñar los prototipos de las pantallas, con el look&feel a implementar que asegure criterios de funcionalidad, usabilidad lo más eficientes posible, y cumpliendo los requisitos de accesibilidad requeridos.

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. 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)	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de impacto de requerimientos. • Propuesta de soluciones tecnológicas o funcionales para cumplimiento de requerimientos. • Estimación de esfuerzo y planificación de trabajos asignados. • Coordinación, supervisión y seguimiento del desarrollo del trabajo. • Coordinación de reuniones con el cliente. • Gestión de Riesgos: identificación de forma cualitativa y cuantitativa posibles riesgos y acciones mitigadoras • Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios y responsable interno de TI. • Finalización: conclusión y aceptación del producto, recibiendo la conformidad del resultado, realizando la entrega y recopilando la información generada. • Coordinación en la puesta en marcha.
ANALISTA IA GENERATIVA (ANIA)	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de toma de requerimientos y definición funcional • Coordinación del equipo de desarrollo • Soporte al equipo de trabajo en las fases que se le asignen • Supervisión de la Arquitectura del Sistema • Definición de los juegos de pruebas • Validación de las pruebas unitarias • Coordinación y ejecución de las pruebas integradas • Coordinación de la aceptación con los usuarios • Otras funciones definidas en el inicio de proyecto
ARQUITECTO PLATAFORMA IA (ARQIA)	<ul style="list-style-type: none"> • Definición la arquitectura del asistente virtual, integrando las tecnologías apropiadas • Diseño de la integración entre distintas capas • Supervisión del desarrollo del asistente virtual • Elaboración y ejecución del plan de pruebas de integración • Elaboración y ejecución de plan de pruebas de aceptación • Verifica el cumplimiento de los requisitos de seguridad • Otras funciones definidas en el inicio de proyecto
DESARROLLADOR IA (DESIA)	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de las funcionalidades del asistente virtual • Realización de las pruebas unitarias • Participación en las pruebas integradas • Otras funciones definidas en el inicio de proyecto
DISEÑADOR UX (UX)	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de la interacción del asistente virtual en base a libro de estilos • Verificación del cumplimiento de requisitos de accesibilidad • Otras funciones definidas en el inicio de proyecto

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**. 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								
		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 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 productos y sistemas que conforman el entorno tecnológico descrito en el capítulo de entorno tecnológico del presente Pliego.

En concreto, deberán conocer la construcción y despliegue de modelos de IA Generativa usando el ecosistema de Microsoft.

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.

Las certificaciones a valorar serán del ámbito de Microsoft IA, como, por ejemplo:

- Microsoft Azure IA Fundamentals
- Microsoft Certified Azure AI Fundamentals
- Microsoft Certified Azure AI Engineer Associate
- Microsoft Applied Skills sobre soluciones AI

3.3.3.- Experiencia requerida. Todos los recursos 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, para cada perfil profesional:

- **Jefe de Proyecto:**
 - 2 años como Jefe de Proyecto habiendo sido realizada en los últimos 4 años
- **Analista en IA Generativa:**
 - 2 años como Analista/Ingeniero de IA habiendo sido realizada en los últimos 4 años
- **Arquitecto Plataforma IA**
 - 1 año como Arquitecto IA habiendo sido realizada en los últimos 3 años
- **Desarrollador IA generativa**
 - 1 año como Desarrollador de IA habiendo sido realizada en los últimos 3 años
- **Diseñador UX:**
 - 2 años como Diseñador UX habiendo sido realizada en los últimos 4 años

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

- **Jefe de Proyecto:**
 - Participación en al menos un proyecto de implantación de IA generativa
- **Analista en IA Generativa:**
 - Participación en al menos un proyecto de implantación de Asistente Conversacional con IA generativa
- **Arquitecto Plataforma IA**
 - Participación en al menos un proyecto de implantación de Asistente Conversacional con AI en la misma tecnología ofertada por el licitador
- **Diseñador UX:**
 - Participación en al menos un proyecto de implantación de Asistente Conversacional
- **Desarrollador IA generativa**
 - 1 año como Desarrollador de IA habiendo sido realizada en los últimos 3 años

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 EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN

4.1.- Plan de Proyecto.

El plazo máximo de ejecución del Proyecto será de OCHO (8) 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 de Desarrollo** 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.

El adjudicatario, dentro del contexto de este proyecto, ofrecerá una solución completa que contemplará el diseño y la construcción del agente virtual, su puesta en producción en los canales de la mutua, incluyendo planes de seguridad, pruebas y despliegue, operación y monitorización de la solución tras su puesta en marcha, así como la corrección e implementación de evolutivos, que garanticen unos criterios de calidad establecidos.

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.

Esta actividad contempla una planificación detallada del proyecto, que incluirá la elaboración de un cronograma con el plan de trabajo: diagrama de Gantt con identificación

y descripción detallada de tareas, relación entre ellas, recursos, dependencias, camino crítico e hitos.

La puesta en producción del asistente, dado el carácter nuevo de esta tecnología, será siempre en fases de implantación progresiva: periodo de pruebas controladas con usuarios específicos acotados (tanto internos como externos), apertura total, soporte post producción, mecanismos de mitigación de errores y protocolo de marcha atrás.

Los HITOS del proyecto imprescindibles a reflejar en la planificación, asociados a implantaciones en entorno productivo son:

HITO 1. ASISTENTE VIRTUAL EN PAGO DIRECTO y EDOCUM

Implantación de asistente virtual con IA generativa **dentro de los primeros 6 meses de proyecto**, para el trámite de pago directo y para el trámite eDOCUM, junto con el apartado de análisis y gestión del comportamiento del Asistente.

En esta primera fase, se requiere disponer del asistente virtual en el trámite de Pago directo en MC digital y el de eDOCUM, en idioma castellano y catalán. Deberá ofrecer diferentes opciones guiadas para las consultas más habituales y/o de fácil respuesta, así como una opción conversacional, donde se responderá a las preguntas formuladas por el usuario mediante texto libre.

Para analizar su funcionamiento, se deberá disponer del apartado de Análisis y Gestión del comportamiento del asistente.

Como para el resto de hitos, se deberá definir un plan de implantación progresiva siguiendo lo indicado anteriormente y diferenciando dos sub hitos: en primer lugar, el trámite de pago directo y, a continuación, el trámite eDOCUM.

HITO 2. ASISTENTE VIRTUAL PARA TODOS LOS TRÁMITES

A medida que se adquiera rodaje con el asistente y se comprueben sus resultados, se procederá añadir el resto de trámites del apartado Trámites y gestiones

(<https://www.mc-mutual.com/tramites>), así como determinados apartados de la web pública que proporcionan información general sobre la mutua.

HITO 3. CUADRO DE MANDO

Implementación del cuadro de mando.

HITO 4. CREACIÓN TICKET SOPORTE AUTOMÁTICO

Apertura automática de ticket hacia soporte mediante el envío de un formulario con la cumplimentación automática de los datos necesarios.

Para cada fase del proyecto deberán intervenir como mínimo los siguientes perfiles y se obtendrán, como mínimo, los siguientes entregables:

FASE	PERFILES	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLES
Inicio de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Comprende las actividades de cierre definitivo del Alcance del proyecto, y presentación del plan provisional de proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación Kick Off Acta Reunión Kick Off Documentos contractuales Plan de proyecto
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Analista en IA Generativa Arquitecto Plataforma IA Desarrollador IA generativa Diseñador UX 	<ul style="list-style-type: none"> Comprende las actividades de análisis, diseño de la interacción con el usuario, arquitectura del sistema, desarrollo del asistente y despliegue 	<ul style="list-style-type: none"> Especificación de Requisitos Diseño Funcional Plan de Pruebas Diseño Técnico Diseño Arquitectura del Sistema Documentación de Pruebas Plan de Despliegue Manual Instalación y Configuración Manual de Explotación Manual de Usuario Traspaso a Mantenimiento
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Definición de los objetivos, las tareas, los recursos, los plazos, el presupuesto, y los riesgos, creando 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación detallada del proyecto

FASE	PERFILES	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLES
	<ul style="list-style-type: none"> Analista en IA Generativa 	un plan detallado que servirá como guía para la ejecución del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Inventario de entregables Plan de Riesgos Plan Gestión de la Configuración Estrategia del Proyecto Plan de Implantación
Ejecución y Control	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Proyecto Analista en IA Generativa Arquitecto Plataforma IA Desarrollador IA generativa 	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución del plan de proyecto, monitoreando su progreso y aplicación de las acciones correctivas necesarias para que el proyecto se mantenga en curso y se cumpla con los resultados esperados. 	<ul style="list-style-type: none"> Inventario de Cambios Inventario de Problemas e incidencias Informes de Seguimiento Aprobaciones de entregables Actas de Reunión Plan de formación Plan de puesta en marcha
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de todos los objetivos y entregables completados según lo acordado, y producto/servicio funcionando correctamente. Evaluación exhaustiva del proyecto (desempeño del equipo, cumplimiento de plazos y presupuestos, satisfacción del cliente, recopilación de las lecciones aprendidas). Entrega de informe de cierre, lecciones aprendidas y documentación técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Cierre

El detalle de cada tarea, entregable, plantillas, etc. a seguir obligatoriamente por el adjudicatario está definido en la oficina de gestión de proyectos de la mutua y se facilitará en el momento de inicio de proyecto.

4.1.2.- Soporte postproducción.

La empresa adjudicataria describirá con detalle la organización del soporte post-producción para asegurar el correcto funcionamiento en los momentos iniciales, que como mínimo deberá tener una duración de DOS (2) SEMANAS, contadas a partir del día de la

implantación de la solución en producción, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado.

4.1.3.- 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 SEIS (6) MESES, 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.- Entornos de Desarrollo de MC MUTUAL.

La mutua facilitará el entorno o entornos propios en la infraestructura **Microsoft en la nube (Tenant de Azure)**. El ofertante deberá describir con detalle todas las acciones a realizar

en el tenant para cada fase del proyecto dentro del documento de arquitectura del sistema, incluyendo configuración de entornos, adquisición de productos, licencias, etc.

Durante el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, MC MUTUAL podrá ejercer controles de calidad y auditorías sobre las actividades desarrolladas y los productos obtenidos.

Asimismo, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por MC MUTUAL a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas en resolverlos.

4.3.- 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

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

4.4.- 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, será motivo suficiente para rescindir el contrato.

Para los siguientes perfiles profesionales se podrá resolver el contrato desde el primer cambio realizado a propuesta del adjudicatario:

- Jefe de Proyecto
- Analista IA generativa

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, así como aquellos profesionales que se hayan incorporado con posterioridad durante la ejecución 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.

4.5.- 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.

4.6.- 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.

4.7.- 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 - SOPORTE Y MANTENIMIENTO

5.1.- Soporte y Mantenimiento del Asistente Virtual, Comenzará a partir de la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado, y durará hasta la finalización de la vigencia del contrato.

Este servicio comprenderá las siguientes tareas:

- Mantenimiento y actualización de todos los componentes de la plataforma
- Soporte y resolución de incidencias
- Monitorización del asistente virtual
- Incorporación de nuevos trámites o información de la web
- Mejora Continua:
 - Informe de resultados del asistente virtual
 - Propuestas de mejora en base a resultados

El servicio de mantenimiento del Asistente Conversacional contempla los siguientes niveles de servicio:

- Mantenimiento Correctivo.

El adjudicatario garantizará la resolución de los errores detectados en la operativa normal del asistente, según los tiempos de resolución especificados en este pliego. A tal efecto quedan incluidas en este mantenimiento todas las incidencias de los usuarios que no puedan usar el asistente, así como las incidencias del BackOffice de control y gestión.

- Mantenimiento Preventivo.

Además de las actuaciones propias del mantenimiento correctivo, el adjudicatario deberá realizar todas aquellas labores de mantenimiento preventivo necesarias para evitar cualquier incidencia que afecte a la correcta prestación del servicio. Se requiere la actualización de los componentes del servicio, como mínimo una vez al año. También se requiere proactividad del licitador para comunicar a MC MUTUAL en caso de posibles vulnerabilidades detectadas por el fabricante, así como la gestión de la aplicación de las actualizaciones recomendadas.

El adjudicatario realizará las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los siguientes requisitos:

- **Disponibilidad del Servicio:** La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio y en la que se contabilizará los tiempos de respuesta y de resolución, será de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Gestión de Incidencias,** que incluirá:
 - Servicio centralizado de Atención telefónica en el horario antes indicado y por correo electrónico, para la comunicación de incidencias.
 - Diagnósticos remotos y resolución de incidencias y averías.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una detallada descripción de los procedimientos, servicios remotos, sistemas centralizados y elementos de comunicación de incidencias que ponga a disposición de MC MUTUAL.

Asimismo, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una detallada descripción del procedimiento de apertura y gestión de incidencias, peticiones y consultas, así como una detallada descripción de

la Estructura, medios y organización del **Servicio de Asistencia Técnica** del licitador de conformidad a lo estipulado en el presente Pliego.

La empresa adjudicataria facilitará a MC MUTUAL información, en tiempo real, acerca de la evolución de las incidencias.

El registro se deberá realizar en la herramienta de ticketing de la Mutua, JIRA, siguiendo los procedimientos acordados con MC MUTUAL.

Al inicio del contrato se acordará la forma de acceder a la herramienta de ticketing de MC MUTUAL (JIRA). Con el objetivo que en menos de 15 días esté operativo el acceso y funcionando con normalidad.

Asimismo, para cada incidencia, deberá haber en todo momento un responsable del adjudicatario a disposición de MC MUTUAL para el seguimiento de la misma.

La empresa adjudicataria, así mismo, deberá realizar y poner a disposición de MC MUTUAL informes con la información de tipificación y tendencias de las incidencias en el servicio. Los licitadores realizarán las tareas de diagnóstico y resolución e incidencias de acuerdo con los requisitos indicados en este Pliego.

Los datos del registro de incidencias son confidenciales y ninguna de las partes divulgará su contenido a terceros sin la aprobación por escrito de la otra parte.

5.2.- Calidad del contrato. La calidad del servicio prestado por el adjudicatario se controlará mediante los siguientes indicadores de nivel de servicio (ANS).

5.2.1. Niveles de Servicio del Asistente

La plataforma debe asegurar los siguientes niveles de servicio para el asistente virtual:

Indicador	Descripción	Nivel Servicio
Disponibilidad	La disponibilidad y tiempo de actividad del asistente en promedio mensual	$\geq 99,90\%$
Satisfacción	Grado de satisfacción en encuesta (del 1 al 5), como reflejo de la comprensión y utilidad de la respuesta, en promedio mensual	≥ 4
Respuesta	El tiempo de respuesta del asistente virtual a cualquier interacción con usuarios, medido desde el envío hasta la publicación en el canal	< 8 segundos
Error	Tasa de error (casos incorrectos / total casos, en promedio mensual). Casos incorrectos: el asistente no comprende la pregunta no completa la tarea no responde no reconoce al usuario no reconoce el contexto se comporta de manera incoherente o contradictoria	$< 5\%$

5.2.2. Resolución de Incidencias.

Se tendrá en cuenta como parámetro del plan de calidad:

- **Incendencia:** un evento sobre algún servicio, que no forma parte de su funcionamiento habitual y que puede causar interrupción o reducción de la calidad.
- **Tiempo de Resolución de incidencias de usuario.** Plazo transcurrido entre la comunicación de una incidencia por un usuario de la mutua, y la

aceptación firmada por parte del usuario de MC MUTUAL de la resolución de la misma.

- **Disponibilidad del Servicio:** Franja horaria en la que se presta el Servicio y se contabilizan los tiempos de resolución.

A tal efecto, la prestación del **Servicio de Mantenimiento Correctivo** deberá garantizar cobertura de resolución de incidencias en **horario 10 x 5**, esto es, horario de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables, con el cumplimiento de los ANS que se describen a continuación.

Los licitadores deberán indicar en sus propuestas los acuerdos de niveles de servicio ofertados según el modelo indicado en la siguiente tabla en la que se relacionan los parámetros ANS con los **valores exigidos**.

Evento	Tiempo de resolución (h)	Disponibilidad
Incidencia	7 horas	10 * 5

Se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 100%**. En los casos en que no se alcancen dichos valores, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**. **La aplicación de las penalizaciones, si procede, se realizará con cargo a la garantía definitiva suscrita por el adjudicatario, al finalizar cada anualidad.**

Seguimiento de la Calidad. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá mantener reuniones de seguimiento mensuales con el fin de analizar el desarrollo del mismo, según lo especificado en la Cláusula nº 6 del presente Pliego. En dichas reuniones se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento detallados en la referida Cláusula.

El adjudicatario reportará para cada intervención realizada el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio solicitados; para ello adjuntará un detalle con la información mínima que se indica a continuación.

- Número evento del adjudicatario.
- Número ticket MC MUTUAL.
- Tipo de evento.
- Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada)
- Fecha y hora de la apertura de la incidencia
- Fecha y hora del cierre de la incidencia

La información para cada intervención se incorporará escaneada al ticket de MC MUTUAL en formato PDF antes del día 07 del mes siguiente al mes vencido.

El registro se deberá realizar en la herramienta de ticketing de la Mutua, JIRA, siguiendo los procedimientos acordados con MC MUTUAL.

- **5.2.3. Intervención planificada**

Aviso de intervención planificada: el tiempo mínimo de antelación para aviso de una interrupción planificada será de 15 horas en horario 10*5. En caso de incumplimiento, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

Duración interrupción planificada: la duración máxima de una intervención de mantenimiento será de 15 horas en horario 10*5. En caso de incumplimiento, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

- **5.2.4. Puntualidad en la celebración de reuniones de seguimiento y cierre mensual.**

Si se retrasa la celebración de las reuniones de seguimiento mensuales previstas en la Cláusula 4 más allá de los 40 días naturales, computados a partir del día 1 del mes siguiente sobre el cual estamos realizando el seguimiento y cierre, por causas imputables al adjudicatario, se recogerá en el acta y serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

- **5.2.5. Puntualidad en la entrega de los informes de actividad, incidencias, calidad, seguimiento ANS, etc.** Informes de seguimiento previstos en la Cláusula 4 entregados dentro del margen temporal correspondiente a los 15 días siguientes al periodo de estudio. Se permitirá como valor límite un informe entregado fuera de plazo al año. En los casos en que no se alcancen, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

- **5.2.6. Encuestas de Satisfacción**

Un elemento esencial del Sistema de Calidad implantado en la División de Sistemas de Información de MC MUTUAL son las encuestas de satisfacción que se envían a los usuarios de la mutua cada vez que se cierra un ticket (incidencia o solicitud).

El objetivo de dichas encuestas es garantizar un buen servicio a los usuarios y mejorar en aquellos aspectos que así lo requieran. Para ello se analizan todas las encuestas con valoraciones negativas y se definen acciones de mejora para evitar insatisfacciones en un futuro.

A tal efecto, cuando una encuesta de satisfacción tenga una valoración negativa como consecuencia de las acciones realizadas por parte del adjudicatario, se remitirá dicha valoración al adjudicatario para su análisis, y éste deberá responder por correo electrónico al Director Técnico con el resultado de dicho análisis en un plazo máximo de 5 días laborables a contar a partir de la fecha de envío de la encuesta. En los casos en que se responda o se haga fuera de plazo, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

Plan de Calidad. Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un Plan de Calidad que incluya:

- Detalle específico de los niveles de servicio ofertados.
- Metodología del adjudicatario para garantizar el cumplimiento de los compromisos.
 - Procedimiento de seguimiento de los ANS por parte de los licitadores.

- Procedimientos para añadir nuevos ANS que ayuden a la mejora de los niveles de calidad del servicio.

CLÁUSULA 6ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

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

- Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la prestación de los servicios en cada una de sus fases.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del contrato.
- Proponer las modificaciones que convenga introducir para el buen desarrollo de los servicios.
- Expedir, en su caso, las certificaciones parciales y conformar las facturas correspondientes a los servicios realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
- Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo de los trabajos.
- Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los servicios y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de aquellos técnicos o especialistas de la misma que tengan alguna intervención en la ejecución de los trabajos.

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.

6.2.- Responsable del Servicio. La empresa adjudicataria nombrará un Responsable de Servicio como interlocutor válido en MC MUTUAL, al objeto de garantizar el seguimiento y

control del servicio y velar por el cumplimiento de las normas que afecten al equipo de trabajo.

- **Responsable del Servicio.** Será el máximo responsable del servicio y de la gestión del mismo. Realizará el seguimiento del servicio, reportará los informes asociados y revisará periódicamente la planificación de las tareas. Se encargará de atender peticiones de soporte tecnológico, dudas, pedidos, notificaciones, etc, así como del asesoramiento sobre los avances tecnológicos desarrollados por el fabricante en referencia a la planta instalada.

6.3.- 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 y, en su caso, evaluar todas aquellas circunstancias imputables a la empresa adjudicataria, que pudieran originar penalizaciones.

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

Periodicidad: TRIMESTRAL

Participantes: Dirección de la División de MC MUTAL, 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 de Seguimiento y Cierre Mensual**

Periodicidad: MENSUAL

Participantes: Director Técnico de MC MUTUAL y Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

- Planificación del servicio.
- Revisar las carencias detectadas y decidir medidas correctoras, así como proponer mejoras del servicio.
- Evaluar todas aquellas circunstancias imputables a la empresa adjudicataria que pudieran originar penalizaciones.
- Presentación de Informes de Seguimiento.
- Seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).
- Coordinación de acciones.
- Análisis y priorización de acciones.
- Control de la facturación.

Las reuniones se deberán celebrar entre los días 21 y 31 del mes siguiente al mes vencido. Será condición necesaria para realizar esta reunión que el adjudicatario haya facilitado todos los albaranes y entregables establecidos, así como los informes de seguimiento indicados en el apartado anterior con los SLAs y las horas de incumplimiento acordadas, para cada ticket y clasificado por tipología de incidencia.

MC MUTUAL redactará un acta de la reunión, que se firmará en la siguiente reunión, por ambas partes, y en donde se incluirá el informe de los tickets.

6.4.- Actas de reuniones: Será responsabilidad del adjudicatario la **elaboración y presentación** de las actas de todas las reuniones que se lleven a cabo durante la vigencia del contrato. Tanto las reuniones ejecutivas como las reuniones operativas periódicas, como otras reuniones que se puedan realizar por necesidades del servicio.

Las actas deberán ser **presentadas por el adjudicatario** en un plazo no superior a 5 días laborables desde la realización de la reunión.

El Director Técnico de MC Mutual determinará el **contenido mínimo obligatorio de las actas** que se realicen, debiendo incluir como mínimo todos los temas tratados en la reunión y los acuerdos y acciones consensuadas.

El Director Técnico de MC Mutual deberá **validar el contenido del acta**, por lo que el adjudicatario deberá realizar las rectificaciones que MC Mutual considere oportunas para poder dar por bueno el contenido del acta.

Una vez validada el acta, está **deberá ser firmada por ambas partes** y generada en formato PDF.

Como documentos adjuntos al acta se incorporaran todos aquellos documentos que hayan salido en la reunión, como informes de seguimiento, etc.

6.5.- Informes de seguimiento: Se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento que se detalla a continuación:

➤ **Informes de cumplimiento de los ANS ofertados.**

- **Mensualmente** el proveedor presentará para cada uno de los ANS el valor real obtenido. Para ello adjuntará un detalle con la información mínima que se indica a continuación.
 - Número evento del adjudicatario.
 - Número evento MC MUTUAL.
 - Tipo de evento.
 - Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada).
 - Fecha y hora comunicación.
 - Fecha y hora resolución.
 - Cumplimiento de ANS (si/no)
 - Horas de incumplimiento.

El adjudicatario deberá facilitar a MC MUTUAL el informe mensual de seguimiento antes del 15 del mes siguiente al mes vencido.

MC MUTUAL revisará y validará conjuntamente con el adjudicatario la información facilitada entre el 15 y la fecha que se fije para la reunión de seguimiento y cierre del mes.

Esta información se facilitará en formato PDF, y en formato Excel.

- **Informes con propuestas de mejora**, orientadas a la optimización de los recursos, la mejora del nivel del servicio y la reducción del gasto.
- **Informes a medida solicitados por MC MUTUAL**. Durante la prestación del servicio es posible que MC MUTUAL solicite algún informe puntual (p. ej. sobre incidencias repetitivas, o los motivos de implementar unos protocolos y no otros...). El adjudicatario deberá entregar esta información en el periodo de tiempo acordado por ambas partes.

El formato y los contenidos de los informes deben ser aprobados por MC MUTUAL. En caso de ser necesario, el adjudicatario deberá generar informes “a medida”.

6.6.- A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta de servicios una descripción de la gestión del personal técnico, del seguimiento de la calidad, de las reuniones e informes del seguimiento propiamente dicho, y cuantas tareas se estimen necesarias para la gestión de la prestación del servicio.