



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA INFORMÁTICA PARA LAS APLICACIONES DE SOPORTE A RECURSOS HUMANOS DE 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: |N202500320|

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	5
CLÁUSULA 3ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	14

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.** MC Mutual utiliza Meta4 y Peoplenet para la gestión de la formación, evaluación y selección de personas. Debido a la próxima obsolescencia de la referida solución, se debe implementar una nueva herramienta que permita llevar a cabo dichas tareas.
- 1.4.- Alcance.** En virtud de lo expuesto y de conformidad con los requerimientos técnicos expuestos en la Cláusula 2 del presente PPT, en el alcance de la presente licitación se contemplan, entre otras, la realización de trabajos de asistencia técnica necesarios en el ámbito de la aplicación Meta4 y Peoplenet para su correcto funcionamiento hasta la implantación de las nuevas herramientas que las sustituyan, realizar las tareas necesarias de traspaso de información hacia la nueva solución y soporte a los procesos de cálculo de atrasos, regularizaciones, cotizaciones complementarias y pago del Complemento Consecución Objetivos que se deberán realizar en Meta4.

Para la prestación de dicho servicio **se estiman orientativamente 440 jornadas** anuales según el siguiente desglose:

DESCRIPCIÓN SERVICIO	CÓDIGO	Jornadas anuales	Horas anuales
CONSULTOR META4 SENIOR	CON_SEN	220	1.760,00
CONSULTOR META4 JUNIOR	CON_JUN	220	1.760,00

La estimación del nº de jornadas/horas anuales se entenderá siempre como orientativa, de forma que el importe ofertado para dicho servicio, **operará como límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas** por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. En ningún caso suponen un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de los servicios y cantidades especificadas en el pliego que rige la presente licitación.

Se considerarán incluidos en el importe de adjudicación los costes necesarios para la realización de los servicios, incluyendo los costes medios auxiliares, gastos directos e indirectos necesarios para la realización de los trabajos.

MC MUTUAL indicará en cada momento el volumen de horas requerido para cada tipo de necesidad especificada en este apartado.

La franja horaria en la que se prestará el Servicio será de **8:00 horas a 18:00 horas**, de lunes a viernes laborables.

- 1.5.-** La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, computado desde la fecha que, a tales efectos, la mutua señale en la formalización del contrato. No obstante lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse por plazos de **UN (1) AÑO**, hasta un máximo de **UN (1) AÑO**, sin que en ningún caso la duración del contrato, incluido el plazo inicial y las referidas prórrogas, pueda superar el plazo total de **VEINTICUATRO (24) MESES**.

En todo caso, **la posibilidad de realizar la prórroga será potestativa para MC MUTUAL y obligatoria para el adjudicatario** siempre que la Mutua se lo comunique con un preaviso de al menos dos meses de antelación a la finalización del contrato. En ningún caso podrá producirse dicha prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

A título meramente informativo, está previsto que éste inicie sus efectos en **octubre de 2025**.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- Requerimientos Técnicos. Las tareas y funciones a realizar objeto de la presente licitación, son las que se especifican a continuación:

Los licitadores deberán garantizar que los recursos técnicos adscritos al servicio de asistencia técnica informática reúnen un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y sistemas que conforman el entorno tecnológico en el que se realice la prestación del servicio, de acuerdo a lo descrito en el apartado anterior.

- Consultoría Funcional de aplicaciones
- Desarrollo de aplicaciones
- Programación interfaces
- Soporte

Entorno Tecnológico. El entorno tecnológico de estas aplicaciones se describe en la siguiente tabla:

APLICACIÓN	PLATAFORMA SOFTWARE/BASE/INTERFACES
eMind	Desarrollo: Meta4 e-mind, Crystal reports, SQL, PLSQL, TOAD, PowerCenter
	BD: Oracle 12
Peoplenet	Desarrollo: Peoplenet (Meta4 Objects, LN4, OBL), SQL, PLSQL, TOAD, JSP, Webservices, Javascript, HTML
	Servidor de Aplicaciones: TOMCAT
	BD: Oracle 12

2.2.- Requerimientos de Calidad. El trabajo realizado ha de cumplir con los niveles de calidad exigidos por la Mutua.

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

- Que el desarrollo está libre de defectos funcionales o técnicos
- Que se puede realizar el despliegue a entorno productivo
- Que se tiene un nivel de calidad suficiente para su uso en entorno productivo

2.3.- 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**:

DESCRIPCIÓN SERVICIO	CÓDIGO	Jornadas anuales	Horas anuales
CONSULTOR META4 SENIOR	CON_SEN	220	1.760,00
CONSULTOR META4 JUNIOR	CON_JUN	220	1.760,00

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.

2.3.1.- 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
CONSULTOR META4 SENIOR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar las mejoras, incidencias o evolutivos solicitados ▪ Probar que la solución implementada sea óptima y no tenga errores ▪ Dar soporte a MC-mutual en la puesta en producción
CONSULTOR META4 JUNIOR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar las mejoras, incidencias o evolutivos solicitados

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Probar que la solución implementada sea óptima y no tenga errores ▪ Dar soporte a MC-mutual en la puesta en producción

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 **prestación del servicio de soporte técnico**, cumplimentando para ello la TABLA 1:

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 perfiles profesionales ofertados que integren el Equipo de Trabajo, deberán estar perfectamente identificados con el correspondiente Código** indicado en la presente Cláusula.

Todos los recursos adscritos al Equipo de Trabajo, 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 presente Cláusula.

2.3.2- Capacitación técnica y funcional del Equipo de Trabajo técnico:

Conocimientos requeridos. Los recursos asignados por el adjudicatario a la prestación del servicio, en su conjunto deberán reunir un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y tecnologías relacionados con el objeto de la presente licitación.

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.

Experiencia requerida. Todos los recursos técnicos que integren el equipo de trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del servicio, deberán disponer de experiencia en la realización de los trabajos indicados en la presente Cláusula, 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:

- **Consultor Senior Meta4/Peoplenet:**
 - 4 años como consultor habiendo sido realizada en los últimos 5 años

- **Consultor Junio Meta4/Peoplenet:**
 - 2 años como consultor habiendo sido realizada en los últimos 4 años.

Dicha experiencia deberá haberse realizado en los siguientes entornos tecnológicos
de desarrollo:

Meta4 e-mind, Peoplenet (Meta4 Objects, LN4, OBL), Crystal reports, JSP, Webservices, Javascript, HTML, Servidor de Aplicaciones TOMCAT, Oracle SQL, Oracle PLSQL, TOAD y PowerCenter

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

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.

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 aportará 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.

2.4.- Condiciones de Prestación del Servicio.

La empresa adjudicataria deberá prestar servicios de mantenimiento evolutivo, correctivo, perfectivo y soporte a la migración de datos de Meta4 eMind y de Peoplenet, a partir de la fecha que a tales efectos se indique en el contrato y hasta el fin de vigencia del mismo.

Mantenimiento evolutivo:

MC MUTUAL para cada petición solicitará al adjudicatario que cuantifique la prestación de dichos servicios, cuyo presupuesto no podrá superar en ningún caso el importe total ofertado.

El adjudicatario deberá presentar presupuesto en base a las tarifas ofertadas y la correspondiente planificación para el desarrollo de dichos requerimientos que contenga detalle de las dedicaciones por tarea y perfil, y MC MUTUAL deberá validarlos.

El plazo máximo de respuesta se establece en **100 horas desde la petición del servicio**. Se entiende por tiempo de respuesta el plazo entre la petición y la entrega de una valoración y planificación para la nueva funcionalidad solicitada, **cuya ejecución en todo caso no excederá de diez días hábiles desde la aprobación por parte de la mutua**.

Mantenimiento correctivo:

En la resolución de incidencias, el plazo máximo de respuesta se establece en **15 horas desde la notificación de la incidencia**. Se entiende por tiempo de respuesta el plazo entre la notificación de la incidencia y la asignación de un técnico por parte del adjudicatario para la resolución de la incidencia.

En todos los casos en que no se cumplan los plazos anteriores, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

Para dar soporte al ciclo de vida de desarrollo, MC MUTUAL dispone de dos entornos: producción y desarrollo. Durante el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, MC MUTUAL podrá ejercer controles de calidad 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 utilizados en resolverlos.

La puesta en producción de las nuevas funcionalidades en las instalaciones identificadas anteriormente, se realizará por la adjudicataria siempre dentro del horario que comporte la minimización del impacto sobre los servicios que actualmente están operativos en el centro de trabajo donde tengan lugar los mismos. Así, queda obligada, en su caso, a la intervención en horario distinto al habitual del centro de trabajo u oficina en el que deba tener lugar.

Factor de rotación. Se establece un factor de rotación máximo de un recurso al año como número de cambios de personal realizados a propuesta del adjudicatario; en el caso de que se supere este límite, se asumirá la imposición de las penalizaciones indicadas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y será motivo suficiente para rescindir el contrato.

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

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.

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.

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 3ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

3.1.- 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.

3.2.- 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.

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

➤ **Reuniones con la Dirección de la División de Tecnología:**

Periodicidad: ANUAL

Participantes: Dirección de la División de Tecnología 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 con Director Técnico:**

Periodicidad: MENSUAL

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

Objetivos:

- Planificación del servicio
- Revisar los problemas detectados, puntos críticos del servicio y decidir medidas correctoras.
- 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 periodo vencido. Será condición necesaria para realizar esta reunión que el adjudicatario haya facilitado todos los entregables establecidos, así como los informes de seguimiento indicados en esta cláusula.

MC MUTUAL redactará un acta de la reunión, que se firmará en la siguiente reunión, por ambas partes.

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

➤ **Informes de cumplimiento de las condiciones de prestación del servicio.**

- **Mensualmente** el proveedor presentará para cada uno de los tiempos de respuesta de incidencias / evolutivos 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
 - Fecha y hora comunicación.
 - Fecha y hora de respuesta.
 - Cumplimiento del tiempo exigido (si/no)
 - Horas de incumplimiento.

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

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.e. 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”.

3.5.- 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.