



---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO A LA RED (NAC) 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: N202500331 |

## Índice

<b>CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 3ª - SOPORTE Y MANTENIMIENTO .....</b>	<b>10</b>
<b>CLÁUSULA 4ª - GESTIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>19</b>

## **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 un servicio de soporte técnico del sistema que realiza el control de acceso a la red de datos de MC MUTUAL de acceso de acuerdo a las políticas de seguridad que establezca MC MUTUAL.
- 1.4.- Situación Actual.** En la actualidad, MC MUTUAL tiene estructurada su red de datos con una topología en estrella conectando sus 100 oficinas hacia el CPD que alberga los servidores centrales y la infraestructura de seguridad de acceso a Internet.

Cuenta además con un servidor Clearpass del fabricante Aruba que gestiona las conexiones a la red de cableado físico y las inalámbricas. A continuación, se muestra el detalle de la infraestructura que se deberá gestionar:

- Servidor Clearpass en alta disponibilidad para control de acceso a la red, autenticación de usuarios y portal cautivo.
- Servidor Airwave para gestión, control y monitorización de la infraestructura.
- Controladora Aruba 7210.
- Aruba Central (plataforma de gestión en la nube)
- APs de diversos modelos del fabricante Aruba.
- Switches de red Cisco Systems

Se plantea la necesidad de disponer de un servicio que contemple:

- Monitorización 24x7 del servidor Clearpass para detectar posibles incidencias o caídas de rendimiento del servicio.
- Atención urgente y resolución de incidencias producidas en el servidor Clearpass.
- Consultoría especializada en Clearpass y sus elementos complementarios para adaptar la plataforma a nuevas necesidades de MC MUTUAL.
- Consultoría especializada en infraestructura de red del fabricante Cisco con objeto de realizar adaptaciones de los switches y otros dispositivos a las políticas de seguridad definidas en Clearpass.

La mutua cuenta con el contrato de licenciamiento Clearpass necesario para la prestación de los servicios objeto de la presente contratación

**Por tanto, no forma parte del alcance de esta licitación la contratación por parte del adjudicatario de licenciamiento software ClearPass de ningún tipo.**

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

- Soporte para la configuración del sistema Clearpass de control de acceso a la red de datos de MC MUTUAL, que gestiona la conectividad de los diferentes equipos que se conectan hacia los servicios y aplicaciones disponibles en función de una serie de características ligadas al punto de acceso a la red, a la identidad que se autentica en la conexión formada por el usuario y su dispositivo.
- Servicios de monitorización, administración, mantenimiento y soporte de la herramienta Clearpass durante el periodo de vigencia del contrato.
- Mantenimiento preventivo y evolutivo de la plataforma ClearPass: actualizaciones evolutivas, de seguridad o propuestas por el fabricante de manera que la versión de software sea siempre la recomendada y soportada por el fabricante.



- Servicios de consultoría, soporte especial y adaptaciones posteriores de la red de MC MUTUAL basada en infraestructura Cisco.

Para ello, la empresa licitadora deberá contemplar en su oferta, el correspondiente soporte del fabricante ARUBA para la resolución de incidencias generalizadas o complejas que no pueda resolver el adjudicatario.

El número de centros de trabajo de MC MUTUAL está en torno a los 100, y los equipos conectados a la red, en constante crecimiento, estará en torno a los 5000, mediante switches del fabricante Cisco.

## **CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

### **2.1. DURACIÓN DEL CONTRATO**

La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, a partir de la fecha que a tales efectos se indique en el contrato. No obstante, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse por un plazo de un año adicional, sin que en ningún caso la duración del contrato, incluido el plazo inicial y la referida prórroga, 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.

### **2.2. – DETALLE DE REQUERIMIENTOS.**

El objeto del presente apartado es el de definir los requerimientos funcionales y técnicos que deberá cubrir el servicio ofertado.

Los permisos de acceso a la red y los flujos de datos autorizados en MC MUTUAL se otorgan en función de:

- Identidad que accede: persona o identificador virtual (usuario genérico)
- Dispositivo que se conecta a la red: ordenador, teléfono móvil, dispositivo IoT, máquina virtual.
- Punto de conexión a la red: punto físico, acceso inalámbrico, acceso remoto desde Internet.

Los detalles que caracterizan la identidad del dispositivo, del usuario y el punto de conexión, marcarán los permisos de conexión a la red de MC MUTUAL y se definirán durante el proyecto de implantación de la solución NAC y segmentación, utilizando como

referencia las reglas de buenas prácticas definidas por los estándares industriales para instalaciones similares.

El servicio de consultoría para nuevas necesidades deberá tener en cuenta el riesgo y la función de los dispositivos conectados a la red:

- Definición de la segregación de la red acorde con el riesgo de los dispositivos que se conectan, y con los servidores y servicios que se ofrecen, evitando que dispositivos y servidores con diferente nivel de riesgo compartan un mismo segmento.
- Segregación de los segmentos por agrupaciones funcionales, separando por ejemplo los servidores de producción de los de desarrollo y test, los dispositivos médicos, los teléfonos IP, las impresoras, etc.
- En la asignación de permisos de conexión se deberán otorgar los mínimos imprescindibles y necesarios para el correcto funcionamiento de cada caso.

En lo referente a la explotación de la plataforma de administración de Clearpass, el adjudicatario deberá ocuparse de:

- Creación de diferentes perfiles de explotación de la consola de Clearpass: administradores, operadores y usuarios de consulta.
- Configuración de la detección y envío de alertas.
- Resolución de incidencias que afecten al servidor de Clearpass y elementos complementarios de Aruba.
- Configuración de informes y dashboards que recojan la actividad en un periodo de tiempo o que muestren la situación en tiempo real del estado de la red.
- Monitorización de la plataforma ClearPass en régimen de 24x7: orientada a verificar que los servicios que operan en el CPPM se encuentran activos y operando bajo normalidad. En el caso de que se detecte alguna anomalía que impida la prestación del servicio, deberá de comunicarse a MC Mutual tal circunstancia y realizar las acciones correctivas necesarias para recuperar la normalidad. Deberá detallarse en la oferta el servicio ofrecido,

así como su implementación. Dicho servicio deberá estar disponible en un plazo máximo de 30 días naturales a contar desde la fecha de inicio del contrato.

- Mantenimiento correctivo de la plataforma ClearPass: ante incidencias o averías que supongan el deterioro o la pérdida de servicio por parte de la plataforma ClearPass, el integrador prestará asistencia para recuperar el normal funcionamiento de dicha plataforma de acuerdo a los SLA's descritos.

### **2.3.- REQUERIMIENTOS DE CALIDAD**

El conjunto de acciones contempladas en el servicio ha de cumplir con los niveles de calidad exigidos por la Mutua, tanto por lo que respecta a la seguridad de la configuración como al rendimiento del servidor Clearpass.

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

- Que el conjunto de procesos durante la fase de configuración y activación del servicio, cumple con buenas prácticas en la gestión de proyectos establecidas por MC MUTUAL.
- Que el servicio de monitorización y soporte para resolución de incidencias permitirá cumplir con los tiempos de respuesta exigidos.

Elaboración de informes: el adjudicatario ofrecerá, mensualmente, y adicionalmente bajo demanda de MC MUTUAL, los informes orientados a mejorar la gestión de los servicios que se estipula en la Cláusula 5 del presente Pliego.

### **2.4.- REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD**



Los técnicos del adjudicatario deberán conectarse remotamente a la infraestructura de MC MUTUAL usando las herramientas y credenciales que se les faciliten y siguiendo la normativa de seguridad que se les comunicará en lo referente a requerimientos del dispositivo utilizado y procedimiento de acceso.

### CLÁUSULA 3ª - SOPORTE Y MANTENIMIENTO

A continuación, se detallan los **requerimientos mínimos** exigidos para la prestación de los servicios objeto de la presente cláusula, en cada uno de los siguientes apartados:

#### 3.1.- **Monitorización y Soporte ClearPass 24\*7.** Incluirá las siguientes prestaciones:

- **Monitorización ClearPass 24\*7:** se basará en la herramienta Centreon, ya disponible en la infraestructura de MC MUTUAL (o la que se encuentre en funcionamiento en el momento de abordar el servicio), desde donde se enviarán de forma automática las alertas al proveedor por email. También se podrán enviar alertas manualmente por parte de los operadores de MC MUTUAL a través de email o de llamada telefónica. El adjudicatario deberá participar en la configuración de Centreon para monitorizar los servicios de Clearpass.

*Alternativamente, se puede valorar otra herramienta de monitorización a propuesta del adjudicatario, siempre que MC MUTUAL lo estime como más ventajoso, y sin ningún coste adicional para la mutua.*

- **Soporte ClearPass 24\*7:** Resolución de incidencias que invaliden de forma generalizada el servicio AAA, y que puedan ser resueltas por un perfil de operador del sistema.
- **Copias de seguridad: el adjudicatario se ocupará de la realización de backups de** la configuración cuando se producen cambios significativos, mínimo dos veces al año, sin coste añadido. En caso de tener que recurrir a la restauración del backup y que éste no permita la recuperación del servicio, el adjudicatario deberá restablecer manualmente toda la configuración del Clearpass hasta la recuperación total del servicio.

*Los servicios contemplados en este apartado se facturarán en base a una cuota mensual según lo estipulado en el ANEXO L del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.*

**3.2.- Bolsa de horas de servicios profesionales.** Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá estar en disposición de prestar servicios de soporte técnico especializado y de consultoría, que incluirá las siguientes prestaciones:

- **Resolución de incidencias complejas 24\*7**, contemplando:
  - Mantenimiento correctivo de la plataforma ClearPass para la resolución de incidencias o averías que requieran la intervención de un técnico especialista en la infraestructura.
  - Soporte para tareas de consultoría, como por ejemplo la definición de la política de control de acceso basado en roles (RBAC) para la segmentación dinámica o la integración con terceros productos.

El servicio a prestar equivaldrá a un soporte de segundo nivel, por tanto, se espera que llegarán pocas incidencias, ya que la mayoría habrán sido filtradas por la atención de primer nivel propia de MC MUTUAL, y sólo se traspasarán las específicas de Clearpass que requieran conocimiento experto y dedicación de más de una hora, no las que afectan al puesto de trabajo del usuario, ni a la infraestructura de red.

- **Actualizaciones de Clearpass:** El adjudicatario deberá estar al tanto de las publicaciones de nuevas versiones de Clearpass y parches de seguridad y propondrá a MC MUTUAL su instalación urgente cuando así lo recomiende el fabricante. El adjudicatario deberá realizar todas las actualizaciones del software disponibles, y dar el soporte necesario en el horario indicado por MC MUTUAL, que será fuera de horas de oficina, de 8 a 18h de lunes a viernes no festivo, en caso de impacto sobre el servicio al usuario. Las interrupciones programadas del servicio se deberán comunicar con una antelación mínima de 48 horas, deberán atenderse fuera del horario de oficina y no podrán ser superiores a 4 horas.
- **Administración y consultoría:** atención de solicitudes que comporten cambios en la política de NAC y segmentación y que se deban aplicar sobre Clearpass y/o los dispositivos de red. En este apartado también se contempla la posibilidad

de configuración de elementos de red en caso de ampliaciones puntuales del alcance (oficinas y/o dispositivos) del control de NAC y segmentación. El adjudicatario deberá asumir la gestión global de la consola de Clearpass, teniendo en cuenta que además de las funciones de control de la red de cableado, también gestionará las funciones de control de la red inalámbrica cuyo detalle se describe en el presente Pliego.

**Recursos Asignados.** Para la realización de las tareas especificadas en este apartado se deberá asignar al servicio el siguiente perfil profesional:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
CONSULTOR EXPERTO	CE

El número de recursos técnicos necesarios para la realización de los servicios descritos anteriormente serán los que la empresa adjudicataria estime necesarios para cumplir con las necesidades de un máximo de **200 horas anuales de servicios profesionales.**

*La estimación de las **200 horas anuales** reseñadas se entenderá siempre como orientativa, de forma que el importe ofertado para dichos servicios **operará como límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutados** por el importe resultante de aplicar las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario, sin que por ello exista compromiso alguno de MC MUTUAL para la contratación efectiva de dichos servicios.*

*Los servicios contemplados en este apartado se facturarán por horas según lo estipulado en el ANEXO L del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.*

MC MUTUAL podrá requerir la prestación de jornadas a demanda según sus necesidades, o bien podrá realizar peticiones solicitando al adjudicatario que

cuantifique la prestación de dichos trabajos, cuyo presupuesto no superará en ningún caso el importe ofertado a tal efecto.

**Capacitación técnica y funcional.** Los recursos asignados por el adjudicatario a la prestación de los servicios descritos en este apartado, en su conjunto deberán reunir un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y sistemas que son objeto de la presente licitación.

**Experiencia.** Todos los recursos adscritos por el adjudicatario a la prestación de los servicios facturables por horas, deberán disponer de la experiencia MÍNIMA que se describe a continuación:

PERFIL PROFESIONAL	EXPERIENCIA
Consultor Experto (CE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DOS</b> años como Consultor en productos CLEARPASS</li> </ul> Todo ello habiendo sido realizado en los últimos <b>CUATRO</b> años.

**Certificaciones.** Se deberá acreditar, además, que la empresa adjudicataria adscribe al servicio, como mínimo, un técnico con la **certificación Aruba Certified Professional Network Security**, quien deberá presentarse a MC Mutual en la reunión de activación del servicio como uno de los puntos de contacto para el servicio.

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

**Currículum Vitae.** De conformidad a lo establecido en la **CLÁUSULA 17 del PCAP**, las empresas licitadoras deberán aportar **Currículum Vitae de como mínimo un recurso correspondiente al perfil CONSULTOR EXPERTO (CE)** requerido en esta cláusula y de conformidad a lo especificado en la misma en relación a la experiencia y nivel de certificación, **firmado por el trabajador.**

**Se advierte a las empresas licitadoras que se tendrán por no presentados aquellos Currículum Vitae que no se aporten según el formato indicado en el FORMULARIO DE JUSTIFICACIÓN DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL Y, EN SU CASO, ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS adjunto al PCAP y según lo estipulado en el mismo, así como aquellos Currículum Vitae que no cumplan los requerimientos exigidos en los pliegos.**

**Asimismo, se advierte a las empresas licitadoras que aquellos Currículum Vitae que no tengan firma del trabajador se tendrán por no presentados.**

*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.*

### **3.3. Condiciones de prestación del servicio de resolución de incidencias.**

**Los Servicios de resolución de incidencias contemplados tanto en la Cláusula 3.1 como en la Cláusula 3.2 cumplirán con los siguientes requerimientos:**

- **Disponibilidad del Servicio:** La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio y en la que se contabilizará los tiempos de resolución, será en **horario 24\*7.**
- **Servicio centralizado de Atención telefónica** o por correo electrónico, para el diagnóstico y resolución de incidencias, como mínimo, **en la franja horaria 24\*7.**

- **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, u cualquier otra que la mutua pueda adquirir durante la vigencia del contrato, 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 o la que corresponda). 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 controles estadísticos de las averías registradas, siendo la marca y el modelo, las métricas mínimas que deberán incluirse en tales controles. Estos informes proporcionaran información de tipificación y tendencias en el servicio.

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.

### **3.4.- Calidad del Contrato.**

La calidad del servicio prestado por el adjudicatario se controlará mediante los siguientes indicadores de nivel de servicio (SLA):

- **Resolución de Incidencias críticas.**

Se tendrá en cuenta como parámetro del plan de calidad:

- **Incidencia crítica:** un evento que supone el deterioro generalizado o la pérdida de servicio por parte de la plataforma ClearPass.
- **Tiempo de Resolución.** Plazo transcurrido entre la comunicación de una incidencia, 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, se deberá garantizar cobertura de resolución de incidencias en **horario 24\*7**, con el cumplimiento de los SLAs que se describen a continuación.

En la siguiente tabla se relacionan los parámetros SLA con los **valores exigidos.**

Parámetro	Valor requerido	Disponibilidad Servicio
Resolución de incidencias críticas	12 horas	24*7

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 prestación de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá mantener reuniones de seguimiento mensuales con el fin de analizar el desarrollo de los mismos, según lo especificado en la Cláusula nº 4 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

MC MUTUAL podrá realizar auditorías periódicas de los parámetros ofrecidos con personal propio o con recursos externos, por este motivo el adjudicatario estará obligado a facilitar la realización de las labores asociadas y colaborar con los medios necesarios.

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

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.**

- **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.**
- **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, que por lo general será el mes natural. 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.**

**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 SLA por parte de los licitadores.
  - Procedimientos para añadir nuevos SLA que ayuden a la mejora de los niveles de calidad del servicio.

## CLÁUSULA 4ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

**4.1.- 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.

**4.2.- 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.

**4.3.- 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 Tecnología:**

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.

**4.4.- 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.

**4.5.- 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 SLAs ofertados.**

- **Mensualmente** el proveedor presentará para cada uno de los SLAs 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).
  - Equipo y Centro afectado (marca, modelo y número de serie).
  - Técnico que ha realizado la intervención.
  - Fecha y hora comunicación.
  - Fecha y hora resolución.
  - Cumplimiento de SLA (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.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”.

**4.6.-** 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.