



---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LECTURA AUTOMÁTICA DE ESTUDIOS RADIOLOGICOS BASADO EN IA 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: |N202500401 |

## Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO .....	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....	6
CLÁUSULA 3ª - GESTIÓN DEL CONTRATO .....	20

## **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.** Estado.

**1.3.- Introducción.**

MC MUTUAL dispone de una Historia clínica HCISMC para sus centros asistenciales y clínicas de Barcelona (Copérnico), basada en el producto HPHCIS del fabricante DEDALUS.

HCISMC da soporte al registro de la actividad asistencial de la mutua, en los centros asistenciales y hospitalarios, integrado con diversos aplicativos de la mutua, que necesitan estos datos para la continuidad asistencial, así como para labores de tipo administrativo / de gestión.

Dentro de este proceso sanitario, una actividad muy relevante son las pruebas radiológicas, al ser una mutua de accidentes laborales.

El objetivo principal es la implementación de una solución tecnológica avanzada destinada a reducir el riesgo de omisión diagnóstica de fracturas en pacientes atendidos en nuestra entidad. Este sistema debe contribuir a aumentar la seguridad clínica mediante la reducción de falsos negativos y la optimización de los tiempos de respuesta en el diagnóstico radiológico, ofreciendo resultados fiables en tiempo real que faciliten y agilicen la toma de decisiones médicas. Asimismo, se pretende aprovechar el potencial impacto de esta tecnología en la disminución de solicitudes de pruebas complementarias como tomografías computarizadas (TAC) y resonancias magnéticas (RMN), favoreciendo una gestión más eficiente y racional de los recursos diagnósticos y asistenciales.

#### 1.4.- Alcance.

En virtud de lo expuesto anteriormente, el alcance de la presente licitación comprende la prestación de una solución de IA aplicada a radiografías DICOM para la detección de lesiones óseas, integrado con el sistema de comunicación y archivo de imágenes de MC MUTUAL, (PACS en adelante).

Los objetivos que pretende cubrir el servicio son:

- Disponibilidad de resultados en tiempo real, facilitando el proceso diagnóstico y la toma de decisiones a los médicos de centros asistenciales y de las clínicas
- Reducción del riesgo de omisión de fracturas tras la evaluación de las placas por observación directa
- Aprovechar su potencial impacto en la reducción de solicitud de pruebas adicionales (TACs/RMN).
- Aumento en la seguridad del paciente, reduciendo falsos negativos y optimizando tiempos de respuesta.

El sistema deberá estar completamente integrado en el flujo de trabajo de radiología, con el fin de facilitar la visualización y análisis de imágenes radiológicas. Para lograr esto, los estudios de radiología que están en el PACS de MC Mutual, serán enviados al sistema cloud de la empresa adjudicataria, sin intervención manual. Los estudios deberán pasar previamente por un servidor instalado in-situ, dentro de MC Mutual, que forma parte de la solución. Este servidor hará un proceso de anonimización-pseudoanonimización, de forma que no haya ningún dato en la nube que permita identificar al paciente.

El sistema cloud procesará las imágenes y devolverá el resultado al PACS en formato DICOM, integrando los objetos DICOM resultado en el mismo estudio (mismo Accession Number) para que sea considerado como una imagen más dentro del estudio radiológico. De esta manera, el profesional sanitario podrá acceder a los resultados de manera sencilla y sin interrupciones en su rutina de trabajo.

El objetivo principal de esta integración es garantizar que el sistema sea transparente para el personal sanitario, evitando la necesidad de utilizar herramientas o interfaces adicionales. La imagen resultante debe presentarse de manera coherente con las demás imágenes del estudio, lo que permitirá una interpretación fluida y eficiente.

Deberá incluir:

- Definición / implantación de las arquitecturas/requisitos de HW y SW necesarios para la solución
- Si hiciese falta, la instalación y configuración en los entornos de MC MUTUAL: entornos de pruebas (mínimo dos entornos) y entorno de producción.
- Se requiere que el servicio esté disponible 24\*7. Las intervenciones y subidas de software (si hubiera) deberán ser pactadas con la mutua y realizarse fuera del horario de 8:00 a 20:00. La duración de estas intervenciones no deberá superar en ningún caso las 12 horas.
- Se requiere que disponga de un servicio de asistencia técnica para resolución de dudas e incidencias.

**1.5.-** La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, computado desde la fecha de Inicio de la implantación del servicio, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes. No obstante lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse de común acuerdo entre las partes por plazos de **UN (1) AÑO**, hasta un máximo de **TRES (3) AÑOS** adicionales.

En todo caso, la duración total del contrato, incluido el plazo inicial y las referidas prórrogas, no podrá superar el plazo total de **CUARENTA Y OCHO (48) MESES**. **La posibilidad de realizar las prórrogas 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 **Noviembre del 2025**.

## CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

### 2.1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

El objeto del presente apartado es el de plantear una primera definición de los requerimientos funcionales sobre los que se sustentará la solución ofertada. La solución debe proveer de las siguientes características:

**Capacidad de detección de lesiones:** El sistema debe ser capaz de detectar fracturas, derrames, luxaciones y lesiones óseas en el máximo posible de regiones anatómicas: Extremidades superiores e inferiores, pelvis, parrilla costal, columna lumbar...

**Integración del PACS:** El sistema debe ser capaz de recibir las imágenes de radiología enviadas por el PACS de manera automática y sin interrupciones. Esto se realizará mediante una máquina virtual proporcionada por MC Mutual, con requisitos similares a los indicados a continuación:

VM OS: Redhat  
CPU: 4  
Disco. Espacio 100 Gb  
RAM 8 Gb  
Hypervisor VMware

Es requerido que sea una máquina virtual y ejecutable en el Hypevisor VMware.

**Anonimización de los datos enviados y recibidos:** El envío de imágenes al cloud, es requerido que sea haga de forma anonimizada o pseudoanonimizada, de tal forma que el paciente no sea identificable.

**Procesamiento en el sistema cloud:** Las imágenes recibidas deben ser procesadas en el sistema cloud, utilizando los algoritmos y métodos necesarios para obtener el resultado deseado.

**Devolución del resultado en formato DICOM:** Una vez procesadas, las imágenes resultantes deben ser devueltas al PACS en formato DICOM, con los mismos datos de identificación de acceso al estudio (AccessionNumber), asegurando así su compatibilidad con los estándares de radiología. El tiempo medio de devolución deberá ser igual o inferior a **1 minuto** desde el envío de la imagen.

**Presentación como una imagen más del estudio radiológico:** El resultado obtenido debe ser presentado al profesional sanitario como una imagen adicional del estudio radiológico, de manera coherente con las demás imágenes y sin requerir acciones adicionales para su visualización. La imagen deberá tener un menor tamaño que la original, debe 'pesar' igual o menos del 70% de la original. Deberá identificar las zonas de las posibles lesiones detectadas, así como una estimación del resultado que permita identificar el grado de fiabilidad de la detección (certeza / dudosa,,).).

**Filtrado de las imágenes resultado:** Es requerido que las imágenes resultantes, puedan ser 'filtradas' a la hora de visualizarlas en aplicativos tipo Portal del paciente, Visor INSS, subirlas a soluciones cloud para la entrega de resultados a paciente, etc...

El adjudicatario deberá prestar soporte al análisis, desarrollo, pruebas unitarias y pruebas integradas de las tareas que implique enlazar PACS con la herramienta, filtrados en soluciones adicionales (Visor INSS, Portal, etc...), así como a la puesta en producción de todas las integraciones/filtrados descritos previamente, efectuadas por la mutua o por terceros, todo ello sin coste adicional para la mutua.

**Transparencia para el profesional sanitario:** El sistema debe operar de forma transparente para el profesional sanitario, quien no deberá realizar pasos adicionales o aprender nuevas interfaces para acceder a los resultados procesados. La imagen devuelta debe ser accesible de la misma manera que el resto de las imágenes del estudio.

**Eficiencia y fiabilidad:** El sistema deberá presentar una sensibilidad superior o igual al 98% y una especificidad superior o igual al 85%. Así como un valor predictivo negativo igual o superior al 99%.

**Cumplimiento de estándares de producto sanitario:** El sistema debe cumplir con la certificación Clase CE IIA, como producto sanitario.

Orientativamente, el volumen de exámenes a procesar anualmente es del orden de entre 90.000 y 110.000.

### **Características funcionales usuario**

La solución deberá detectar los siguientes tipos de lesión:

- Fracturas óseas

- Derrames articulares
- Luxaciones y subluxaciones articulares
- Lesiones óseas de posible origen tumoral o infeccioso

El resultado se deberá indicar de forma clara para el profesional, por ejemplo, a través de un juego de colores. Los tipos de resultados, deberán mostrar también el porcentaje de confianza de la IA (positivo, dudoso, negativo, etc...) también de forma clara y fácil.

• Resultado Positivo:

- Al menos 1 hallazgo en al menos una de las imágenes, porcentaje de confianza superior al 90%.
- Se deberá recibir un resumen del resultado general del estudio y capturas secundarias de las imágenes con las patologías señaladas

• Resultado Dudoso:

- Al menos 1 hallazgo en al menos una de las imágenes, porcentaje de confianza entre 50-90%.
- Se deberá recibir un resumen del resultado general del estudio y capturas secundarias de las imágenes con las patologías señaladas

• Resultado Negativo:

- No se encuentran hallazgos en ninguna de las imágenes
- En este caso sólo se deberá recibir un resumen del resultado general del estudio

• Resultado No disponible:

- Al menos una de las imágenes no está incluida en el uso previsto de la solución y el resto de las imágenes son negativas
- Se deberá recibir un resumen del resultado general del estudio y capturas secundarias de las imágenes. Aquellas imágenes que la IA no haya podido analizar estarán marcadas de forma diferencial, que muestre claramente que no se han analizado

### Otros requisitos

- **Producto de mercado:** Se requiere que la solución sea un producto de software estándar de mercado, no un desarrollo a medida.
- **Preparación y configuración del software:** La empresa licitadora deberá instalar y configurar la solución, así como integrarla para el uso por parte de MC MUTUAL. Deberá hacerlo en los entornos de MC MUTUAL: entornos de pruebas y en producción. Es responsabilidad de la empresa el proporcionar todos los servicios necesarios y dar el soporte necesario para la integración con el PACS.
- Se deberá incluir en la oferta un servicio de **asistencia técnica** para resolución de dudas e incidencias.

## 2.2. ENTORNO TECNOLÓGICO.

La solución debe ser compatible con el PACS de Fuji:

- Versión synapse: 7.2.100 o superior
- Versión DICOM 3.0 o superior

El servidor que se instale in-situ en la mutua, deberá ser máquina virtual y ejecutable en el Hypervisor VMware.

Los licitadores deberán garantizar que los recursos técnicos adscritos al servicio reúnen un nivel adecuado de conocimiento sobre la totalidad de productos y sistemas que conforman el entorno tecnológico en el que se realice la prestación del servicio, o equivalentes.

## 2.3.- REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD

La solución propuesta debe cumplir con los principios y requisitos del Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD), de la Ley Orgánica 3/2018, 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales (LOPDGDD). Se

requiere que la solución, así como la comunicación con el PACS de MC MUTUAL cumplan con los requerimientos de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad. La plataforma donde se ofrezca el servicio deberá cumplir con el ENS nivel alto. La información de entrada y salida deberá estar cifrada (además de anonimizada, requisito ya expuesto en el apartado de requisitos técnicos)

## **2.4.- IMPLANTACIÓN DE LA SOLUCION**

La empresa adjudicataria deberá facilitar, configurar e integrar la solución de lectura automática de estudios radiológicos basado en IA.

El plazo máximo de ejecución de la implementación de la solución será de **UN (1) MES**, 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.

**2.4.1. Tareas a realizar.** El despliegue de la solución de lectura automática de estudios radiológicos basado en IA debe incluir, al menos, las siguientes tareas a realizar:

### **Instalación y pruebas de acceso a MC**

La instalación y configuración en los entornos de MC MUTUAL: entornos de pruebas (mínimo dos entornos) y entorno de producción.

### **Acceso entorno de pruebas**

Dar acceso a MC MUTUAL a un entorno de pruebas de la solución, desde los entornos de pruebas de MC MUTUAL.

### **Soporte al Análisis de requerimientos**

Esta tarea incluye:

- El análisis de la configuración de la solución según las necesidades de MC MUTUAL, así como las necesidades de integración con PACS. Para ello deberá coordinarse con equipos de naturaleza mixta que incluirán personal de MC y con algún equipo externo.  
Se deberá generar un documento de requerimientos que tendrá que ser aprobado por personal técnico y usuarios de MC, así como por los responsables de la adaptación de la historia clínica.
- La definición de los juegos de pruebas necesarios para asegurar el funcionamiento completo de esta integración. Se deberá generar un documento con los diferentes casos de uso.

### **Configuración**

Configuración de la solución según las necesidades identificadas en la tarea previa.

### **Integración con PACS/soluciones de la mutua en entorno de pruebas**

Esta tarea incluye:

- El soporte / configuración de la integración con PACS.
- Soporte / configuración de los filtrados al trabajar con soluciones de visualización de imágenes (Idonia, Portal del paciente..)

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

Colaboración en las sesiones de aceptación con los usuarios clave definidos para el proyecto.

### **Paso a producción**

La empresa licitadora deberá proporcionar acceso y configurar la solución integrada en el entorno productivo, así como realizar el paso a explotación junto con el personal de MC MUTUAL y dar el soporte post-arranque.

### **Soporte post-arranque**

La empresa adjudicataria describirá con detalle la organización del soporte post-arranque, que como mínimo deberá tener una duración de CINCO (5) DÍAS HÁBILES, contados a partir del día de la implantación de la aplicación en producción, para asegurar el correcto funcionamiento en los momentos iniciales.

Se considerará finalizado dicho periodo una vez dada la conformidad de ambas partes con la firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado.

### **Garantía de la Solución.**

La empresa adjudicataria indicará el período de garantía de la solución a contar desde la entrega de la solución a MC MUTUAL (Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado), y que en ningún caso será inferior a (12) MESES NATURALES, obligándose a realizar durante dicho periodo el soporte necesario para solventar las deficiencias detectadas imputables a la empresa adjudicataria.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores y fallos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de la solución, o que se descubran mediante pruebas o cualquier otro medio, así como la conclusión de la documentación incompleta y corrección de la que tenga deficiencias.

### **Formación a usuarios clave de MC MUTUAL**

Con carácter general, la empresa adjudicataria deberá realizar la formación acordada a los usuarios clave de MC MUTUAL, de las funcionalidades de la solución, que incluya como mínimo:

- Formación en la visualización e interpretación de los resultados de la IA para médicos de centros asistenciales y clínicas

La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de formación detallado y entrega de la documentación, previo a impartir esta formación.

### **Formación a personal técnico**

Con carácter general, la empresa adjudicataria deberá realizar la formación técnica a los usuarios de MC MUTUAL de la plataforma que incluya como mínimo:

- Formación técnica sobre la solución

- Documentación técnica sobre la solución (arquitectura, comunicaciones, conectividad, servicios, etc.)
- Gestión de Incidencias/Solicitudes

La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de formación detallado con los módulos que lo componen, recursos utilizados, documentación entregada y duración, así como impartir esta formación.

**2.4.2. 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**:

- **TÉCNICO EN INTEGRACIÓN (TI).**

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.

#### **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.

**Todos los recursos técnicos asignados por el adjudicatario al Equipo de Trabajo deben reunir los siguientes conocimientos y aptitudes:**

- PACS Fuji

##### **Experiencia requerida:**

➤ Todos los recursos técnicos que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la prestación del servicio, deberán disponer de la experiencia MÍNIMA que se describe a continuación:

- **Técnico de Integración (TI):**
  - **UN (1) AÑO como Técnico de implantación/configuración de la herramienta ofertada de lectura automática de estudios radiológicos basado en IA**, habiendo sido realizado en los últimos DOS (2) AÑOS
  - Experiencia en los siguientes entornos tecnológicos:
    - UN (1) AÑO en PACS Fuji

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 TÉCNICO EN INTEGRACIÓN (TI)**, requerido en la presenta Cláusula y de conformidad a lo especificado en la misma, **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.*

## **2.5.- SOPORTE DE LA SOLUCIÓN**

El adjudicatario garantizará la resolución de los errores detectados en la operativa normal del software, según los tiempos de resolución especificados en el presente Pliego.

Dicho servicio funcionará de **canal de entrada de demandas** y, por tanto, **generará parte de las tareas a ejecutar dentro de los niveles de servicio**. Además, conformará el **marco metodológico de procedimiento general de actuación**.

**Vías de comunicación con el servicio de atención de usuarios** del adjudicatario:

- **Asistencia telefónica.** La asistencia telefónica será útil sobre todo para la resolución de problemas derivados del funcionamiento del sistema y aclaración de dudas sobre su operativa, prestando el servicio técnico necesario a través del teléfono.
- **Asistencia por correo electrónico.** MC MUTUAL podrá solicitar información sobre el uso del sistema, consiguiendo aclaraciones que le permitan resolver los problemas y dudas que pueda encontrar en su operativa.

### **Tareas a realizar dentro del servicio.**

Además de las actividades de seguimiento y control del proceso que garantizan los niveles de calidad exigidos, la adjudicataria realizará las siguientes tareas o funciones:

- **Investigación y diagnóstico** de las incidencias recibidas, la revisión de su catalogación y priorización, y la **resolución** de las mismas.
- **Escalado a otros grupos de soporte de segundo nivel** en caso de que el nivel de especialización funcional o técnica requerido para la resolución de la incidencia exceda de las competencias de este grupo de soporte, donde se realizará la **prestación de soporte operativo y/o funcional de alto nivel sobre las incidencias, gestión de peticiones y canalización de los distintos niveles de mantenimiento con el grupo de mantenimiento de aplicaciones e infraestructura.**
- **Gestión proactiva de problemas mediante la identificación de incidencias repetitivas y la asignación y notificación a los usuarios de soluciones** de contingencia, mientras no se resuelva el problema y la resolución definitiva del mismo. **El objetivo de esta gestión proactiva es minimizar el impacto de los errores en la operativa diaria de los usuarios** garantizando la disponibilidad de los sistemas y la calidad del servicio.
- **Monitorización y seguimiento** de las soluciones adoptadas, con el objeto de prevenir la aparición de errores recurrentes y/o efectos colaterales.
- **Gestión y mantenimiento de una base de datos de conocimiento** que permita mantener actualizado o evolucionar el conjunto de soluciones normalizadas y guías de uso que permitan mejorar la calidad del servicio.

**El grupo de soporte prestará sus servicios, principalmente, a demanda de las consultas y/o incidencias comunicadas por los usuarios.** Basará su funcionamiento en un modelo de gestión de incidencias que será el encargado de gestionar y resolver todas aquellas demandas de servicio, donde se **establecerán procedimientos específicos, regulados y normalizados de acuerdo a cada nivel de servicio.**

**Adicionalmente, se realizarán aquellas tareas de carácter preventivo que se consideren necesarias con el fin de mejorar la estabilidad y rendimiento de la aplicación** (y su plataforma tecnológica asociada), la satisfacción de los usuarios con el servicio y, por consiguiente, la calidad del mismo, facilitando el cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

**El doble objetivo del modelo propuesto es:**

- Restituir el servicio tan pronto sea posible con el menor impacto.
- Asegurar que la calidad del servicio y su disponibilidad cumplen los indicadores de servicio del proyecto.

**Condiciones de la prestación del servicio.**

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 resolución, será de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Atención telefónica** o por correo electrónico, para el diagnóstico y resolución de incidencias y comunicación de peticiones y consultas, como mínimo, en la franja horaria de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Gestión de Incidencias**, que incluirá:
  - Diagnósticos remotos y resolución de incidencias y averías.
  - Sistema de ticketing.

La empresa adjudicataria facilitará a MC MUTUAL información, en tiempo real, acerca de la evolución de las incidencias, para ello el adjudicatario dispondrá de la correspondiente herramienta de ticketing.

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. Estos informes proporcionaran información de tipificación y tendencias en el servicio.

- **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.

### **Calidad del servicio.**

Los licitadores realizarán las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los requerimientos indicados en este Pliego. La calidad del servicio prestado por el adjudicatario se controlará mediante los siguientes indicadores de nivel de servicio (SLA).

- **Resolución de incidencias.**
  - **Incidencia:** un evento sobre la plataforma software, que no forma parte de su funcionamiento habitual y que puede causar interrupción o reducción de la calidad.
  - **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.

Para la definición de los SLA, se distinguen las criticidades especificadas a continuación:

- **Incidencia Crítica:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave sin que el sistema permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Incidencia No Crítica:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave aunque el sistema permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad o fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave.

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 SLAs que se describen a continuación.

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

Evento	Tiempo de resolución (h)	Horario del Servicio
Incidencia Crítica	7 horas	10x5
Incidencia No Crítica	50 horas	10x5

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 semestrales con el fin de analizar el desarrollo de los mismos, según lo

especificado en la Cláusula nº3 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.

### **CLÁUSULA 3ª - GESTIÓN 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.

**3.3.- 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: ANUAL

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

Objetivos:

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

➤ **Reuniones de Seguimiento y Cierre**

Periodicidad: ANUAL

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 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.**

- **Anualmente** 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.- 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.

**3.6.-** 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.