



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LICENCIAS SOFTWARE DEL PRODUCTO TEMPO.NET 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: N202500446



Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	4
CLÁUSULA 3ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	8

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. Estatal.

1.3.- Situación actual. MC MUTUAL cuenta con una plantilla de más de 1.900 empleados repartidos actualmente en 112 centros, aunque contando las sustituciones realizadas durante un año, el número de empleados en un año puede superar los 2.100.

MC MUTUAL dispone en la actualidad del software Tempo.NET, del fabricante Softmachine, para gestionar el control de presencia y el control de absentismo de su plantilla de empleados.

1.4.- Alcance. En virtud de lo expuesto, en el alcance de la presente licitación se contemplan las siguientes prestaciones, de conformidad a los requerimientos técnicos indicados en la Cláusula Nº 2:

- Mantenimiento correctivo del software que compone el producto Tempo.NET.
- Bolsa de 150 horas anuales para el desarrollo de posibles nuevos conceptos o adaptaciones que MC MUTUAL pueda necesitar durante la vigencia del contrato.

*Las estimaciones de las horas anuales reseñadas se entenderán siempre como orientativas, de forma que el presupuesto máximo autorizado, reseñado en este apartado, 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 los pliegos que rigen la presente licitación.

Quedan excluidos del mantenimiento los servidores físicos donde está instalada la infraestructura de Tempo.Net, propiedad de MC Mutual.

- 1.5.-** 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 lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse por un plazo de **UN (1) 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.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

- 2.1.- Requerimientos mínimos.** Los requerimientos técnicos que se exponen a continuación definen las características del servicio que se prestará para dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL.

- **2.1.1.** Soporte y mantenimiento correctivo para el software Tempo.NET.
- **2.1.2.** Servicios de consultoría

2.1.1.-Soporte y mantenimiento correctivo para el software Tempo.NET.

El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento de la solución el cual deberá cubrir el soporte del fabricante frente a incidencias causadas por fallos en los diferentes componentes de la aplicación.

Igualmente cubrirá el suministro sin coste adicional para MC MUTUAL de las nuevas versiones, actualizaciones y parches de todo el software incluido en la solución, así como el soporte técnico para la resolución de incidencias.

La empresa adjudicataria deberá gestionar, coordinar y llevar a cabo estas actualizaciones, de forma centralizada y programada.

Se incluirá en este apartado la prestación de los siguientes servicios:

- Mantenimiento correctivo para la solución de errores detectados.
- Asesoramiento funcional y técnico necesario para resolver las dudas o preguntas que puedan suscitarse sobre el funcionamiento del aplicativo.

2.1.2.-Servicios de consultoría.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta la prestación de los servicios de consultoría que se indican a continuación:

- Nuevos desarrollos de conceptos de MC MUTUAL o modificación de los existentes.
- Asesoramiento y soporte en herramientas de desarrollo y configuración del aplicativo.

Para la prestación de dicho servicio **se estiman orientativamente 150 horas anuales**. MC MUTUAL indicará en cada momento el volumen de horas requerido para cada tipo de necesidad especificada en este apartado.

*Las estimaciones de las horas reseñadas se entenderán siempre como orientativas, de forma que el presupuesto máximo autorizado, 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.***

Se consideran incluidos los costes necesarios para la realización de los servicios objeto de la presente licitación, incluyendo los costes medios auxiliares, gastos directos e indirectos necesarios para la realización de los trabajos así como como **la mano de obra, los desplazamientos, las dietas y alojamientos.**

2.2- Requerimientos Generales. Existe un conjunto de requerimientos, vinculados no tanto a las tecnologías sino a los servicios asociados, que son comunes a todos los servicios / sistemas requeridos en el presente pliego, y que se detallan a continuación.

- **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.
- **Actitud proactiva.** En todos los ámbitos de los servicios a contratar se solicita una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario, es decir, el adjudicatario será un verdadero socio tecnológico de MC MUTUAL. Esto implica:
 - Informar a MC MUTUAL de nuevos servicios / sistemas que pueden ser de interés.
 - Acciones proactivas tanto de mantenimiento preventivo como de mantenimiento correctivo. Todas las acciones proactivas deberán ser notificadas a MC MUTUAL.
- **Obligaciones del adjudicatario en seguridad.** El adjudicatario deberá garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de los servicios objeto del presente contrato, mediante el cumplimiento de las siguientes normas básicas:
 - Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de MC MUTUAL.

- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida.
- Informar a MC MUTUAL acerca de su política de seguridad así como de la implantación y seguimiento por parte de su organización.
- Informar por escrito a MC MUTUAL tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o en el equipamiento del cliente.
- Garantizar que toda la información transmitida por MC MUTUAL no es almacenada, duplicada o interceptada, extremo a extremo en su red.
- Acceso a cualquier equipamiento de red y/o sistemas de información mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.
- Definir normas de seguridad que sean respetadas en todos los centros operativos, garantizando su aplicación mediante controles periódicos y auditorías realizadas por organizaciones externas.
- Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.

2.3.- Recursos Asignados. El Equipo de Trabajo técnico adscrito por el adjudicatario a la ejecución de los trabajos de los que es objeto este pliego, estará integrado COMO MÍNIMO por el siguiente **perfil profesional**:

- **Responsable Técnico** Será el responsable directo del personal técnico asignado a la prestación del servicio, debiendo asegurar la correcta aplicación por parte del mismo de los procedimientos asociados.

El número de recursos técnicos necesarios para la realización de los servicios descritos en el presente Pliego serán los que la empresa adjudicataria estime necesarios para cumplir con las necesidades indicadas en el presente Pliego.

Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo. 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 sistemas que son objeto de la presente licitación.

Experiencia. Asimismo, los recursos asignados a la prestación del servicio, deberán disponer de una experiencia mínima de dos años en la realización de trabajos de soporte técnico especializado en Tempo.net, habiendo sido realizados en los últimos 4 años.

A tal efecto, el adjudicatario deberá contar con personal suficientemente capacitado, especializado y con formación suficiente para el mantenimiento de los equipos objeto de la presente licitación.

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

CLÁUSULA 3ª - 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 de Seguimiento.**

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 de estudio. Será condición necesaria para realizar esta reunión que el adjudicatario haya facilitado todos los albaranes y entregables establecidos, así como los informes de seguimiento 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 SLAs.**

- **Anualmente** 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).
 - 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 de seguimiento antes del 15 del mes siguiente al periodo de estudio.

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”.

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.