



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COPIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN GUARDADA EN LA PLATAFORMA MICROSOFT OFFICE 365, 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: |N202500526 |

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	4
CLÁUSULA 3ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN	11
CLÁUSULA 4ª - GESTIÓN DEL CONTRATO	19

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.- Introducción.

MC MUTUAL utiliza la solución cloud Office365 del fabricante Microsoft. Aunque entre los servicios ofrecidos por el fabricante se incluye la conservación de los datos con diversas políticas de almacenamiento, no se considera suficiente protección ante una eventual caída o pérdida de la integridad de la información guardada en el cloud de Microsoft.

Por ello, hace unos dos años se contrató un servicio alternativo basado en la herramienta Veeam Backup de copia de seguridad que garantice la recuperación de la información en circunstancias que van más allá de las contempladas por el servicio estándar de Microsoft.

1.4.- Alcance. En virtud de lo expuesto anteriormente, el alcance de la presente licitación incluye la realización de las siguientes prestaciones:

- I.** Suministro, configuración y despliegue de la herramienta Veeam Backup para la copia de seguridad de la información que MC MUTUAL tiene almacenada en la solución cloud Office365 de Microsoft.
- II.** Traspaso de la información histórica acumulada en el backup desde que se puso en marcha el servicio actual en el año 2023.
- III.** Servicio de explotación y administración de la solución según las condiciones de prestación de servicio descritas en el presente Pliego.

A título meramente orientativo, la información objeto de backup ha presentado la siguiente distribución en octubre de 2025:

- Ocupación del correo electrónico: 23TB con crecimiento aproximado de 400GB mensuales.
- Número de buzones de usuario: 2.000
- Número de buzones compartidos: 1.000
- Ocupación de los documentos almacenados en carpetas de usuario y compartidas: 14,2 TB
- Número de carpetas compartidas (Shares): 6
- Volumen de la información de backup histórica: 32TB

1.5.- La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, computado desde la fecha de Inicio del Proyecto de Implementación, 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 en periodos de UN (1) AÑO, durante dos años más.

En todo caso, la duración total del contrato, incluido el plazo inicial y la referida prórroga, no podrá superar el plazo total de **TREINTA Y SÉIS (36) MESES**. **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 Diciembre del 2025.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Los requisitos técnicos que se exponen a continuación definen las características de la solución de copia de seguridad que se prestará para dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL.

2.1.- SOLUCIÓN DE COPIA DE SEGURIDAD DE TODOS LOS DATOS QUE MC MUTUAL TIENE EN OFFICE 365

2.1.1.- Características funcionales de la solución de Copia de Seguridad

Se requiere que la **herramienta Veeam Backup** de copia de seguridad y recuperación sea configurada de forma fiable, intuitiva y fácil de gestionar para los buzones de correo de Microsoft 365, las cuentas de OneDrive, las bibliotecas de documentos de SharePoint, y los chats de Teams..

Deberá realizar copias de seguridad y restauraciones de:

- Buzones de usuario y compartidos de Microsoft 365
- Correos electrónicos, entradas de calendario y direcciones de contactos
- Chats de Teams, así como cualquier archivo compartido durante los chats de Teams, reuniones y conversaciones del canal de equipo, incluidas las grabaciones de las reuniones de equipo
- Bibliotecas de documentos de OneDrive y SharePoint: archivos, y permisos de acceso
- Endpoints de usuarios basados en Windows: archivos y carpetas en ordenadores -portátiles o no- basados en Windows sin necesidad de VPN.

La solución deberá ofrecer las siguientes funcionalidades de copia:

- Panel de control de copias de seguridad fácil de usar. Supervisión centralizada de las actividades de copia de seguridad y restauración, el estado de salud de la copia de seguridad y del historial de restauración reciente. Activación de notificaciones de estados de copia de seguridad correctos, fallidos o de advertencia, alertas por correo electrónico o un resumen diario.

- Posibilidad de elegir de qué usuarios y elementos de M365 se quiere hacer una copia de seguridad al añadir una organización.
- Aprovisionamiento automático de nuevos usuarios para añadirlos a la lista de copias de seguridad una vez creados.
- Posibilidad de realización de varias copias de seguridad automáticas al día, según necesidades y configuración de MC MUTUAL, para garantizar el objetivo óptimo de punto de recuperación en caso de pérdida o daño de datos.
- Ejecución manual de copias de seguridad de buzones de correo de usuarios y grupos específicos, cuentas de OneDrive y chats de Teams, así como bibliotecas de documentos de SharePoint y endpoints en cualquier momento.
- Gestión masiva de políticas sobre usuarios: activación o desactivación de las copias de seguridad, y eliminación de los datos de las copias de seguridad de varios usuarios a la vez. Una copia de seguridad debe poder conservarse y restaurarse incluso si el usuario ha sido eliminado del tenant de Microsoft 365

La solución deberá ofrecer las siguientes funcionalidades de restauración:

- Recuperación de versiones de M365: Cualquier versión del archivo, conversación o buzón que exista en la copia de seguridad deberá poder restaurarse en cualquier momento.
- Los buzones de Microsoft 365, las cuentas de OneDrive y los sitios de SharePoint deberán poder ser:
 - Restaurados a la cuenta original
 - Restaurados a otra cuenta dentro de la misma organización o de otra que pertenezca al mismo cliente
 - Descargados como un archivo .ZIP
 - En el caso de los buzones de correo se podrán exportar como PST
 - Los chats de Microsoft 365 Teams podrán ser
 - Restaurados nuevamente a un equipo nuevo
 - Descargados en archivos HTML

- Búsquedas rápidas y avanzadas sobre las copias de seguridad a través de varios filtros, correspondientes a los parámetros habituales de las copias: usuario, buzón, documento, carpeta, fecha del documento, fecha del backup...
- Recuperación granular de archivos o elementos de correo electrónico basadas en la funcionalidad de búsqueda avanzada que permite seleccionar archivos individuales para la recuperación de cuentas de OneDrive, y SharePoints.
- Recuperaciones en formato PST para cargarlo en otros repositorios.
- Conservación de la información de los usuarios que se den de baja, sin coste añadido para la contabilización de licencias.
- Auditoría de la actividad de la cuenta por una serie de acciones, como la activación o desactivación de buzones de correo, Teams, copias de seguridad de OneDrive y SharePoint por parte de los usuarios; su actividad de exploración de datos; y sus solicitudes de restauración. Exportación de eventos auditoría.

2.1.2.- Licenciamiento

Se deberá tener en cuenta como volúmenes para el licenciamiento la existencia de un máximo de 2.4000 usuarios durante la vigencia del contrato. Las licencias por usuario utilizadas se contabilizarán y facturarán mensualmente.

La modalidad de licencias ofrecidas deberá ir ligada al número de usuarios existentes cada mes y contemplar un coste fijo por usuario independiente del volumen de su buzón, de sus carpetas personales en el equipo de trabajo y en O365, y de las carpetas compartidas, así como de la ocupación del resto de servicios de O365 contemplados en el alcance.

2.1.3.- Administración y operación de la plataforma

La plataforma deberá contar con un portal de administración para la configuración y la gestión completa de los servicios y sus usuarios.

Existirán informes estadísticos para el control de la actividad, el seguimiento y la calidad de servicio, exportables a Excel o PDF.

Disponibilidad de la plataforma: se deberá garantizar que el servicio de la plataforma esté disponible 24x7, todos los días del año.

Características principales del servicio:

- Soporte 24x7 en un único nivel.
- Cifrado extremo a extremo fácil de usar
- Retención de la información copiada indefinida, mientras se mantenga el contrato vigente.
- Ejecución de, como mínimo, 4 copias de seguridad diarias

2.1.4.- Requisitos de Protección de Datos y 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) y del Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Especial atención merece este último apartado puesto que al ser el ENS de obligado cumplimiento para los servicios ofrecidos por MC MUTUAL, también lo es para aquellos que sean contratados para la prestación de servicios como el que es objeto de la presente licitación.

Así pues, todos los Requisitos de seguridad contemplados en el Esquema Nacional de Seguridad deberán ser satisfechos y verificados durante la implantación.

La ubicación de los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, a los efectos del art. 122.2. c) de la Ley 9/2017, de contratos del Sector Público, deberá ser en países de la Unión Europea, o bien en países que cumplan las condiciones establecidas en los artículos 44 y siguientes del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento general de protección de datos) en relación con las “Transferencias de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales”.

2.1.5.- Implantación de la Plataforma

La empresa adjudicataria deberá facilitar, configurar e implantar la plataforma de copia y restauración de O365 según las políticas de seguridad de MC MUTUAL.

Puesta en marcha de la solución

La plataforma ofertada deberá ser implantada para todos los usuarios de MC Mutual en un **plazo máximo 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.

Durante este plazo, el adjudicatario deberá asumir todas las actividades y costes derivados del traspaso del backup histórico actual correspondiente al periodo que lleva en funcionamiento la solución actual y hasta el día mismo de puesta en marcha de la nueva plataforma. Deberá presentar una planificación detallada del proyecto de traspaso del histórico y configuración de los diferentes entornos afectados por la nueva solución, garantizando la continuidad total de los niveles de servicio anteriores y los datos históricos almacenados.

Soporte post-arranque

La empresa adjudicataria describirá con detalle la organización del soporte post-arranque, a partir del día de la implantación de la aplicación en producción, para asegurar el correcto funcionamiento en los momentos iniciales.

Personal Técnico Implantación Plataforma

Aunque el proyecto se ejecutará habitualmente en remoto, en caso de tener que realizarse algunos trabajos de forma presencial, el personal técnico designado por el adjudicatario para la prestación del servicio realizará los trabajos en las oficinas sitas en Avenida Josep Tarradellas 14-18 y Avenida Diagonal 394, de Barcelona.

Los costes asociados a los desplazamientos que puedan tener lugar (aparcamientos, kilometraje, etc.) correrán por cuenta de la empresa adjudicataria, quien deberá considerarlos a efectos de incluirlos en su propuesta económica, y sin que se permita su repercusión futura durante la ejecución del contrato a la parte contratante.

2.1.6.- 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 plataforma software
- Documentación técnica sobre la plataforma (arquitectura, comunicaciones, políticas de backup, 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.

CLÁUSULA 3ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN

3.1.- Descripción del Servicio.

La oferta de los licitadores deberá incluir la prestación del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma software, el cual surtirá sus efectos a partir de la fecha de aceptación de la Entrega de la Solución, y hasta la finalización del plazo de vigencia del contrato.

3.2.- Mantenimiento de la solución.

El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de Copia de Seguridad de la información guardada en la plataforma de Office 365.

Los Requisitos técnicos que se exponen a continuación definen las características del servicio que se prestará para dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL:

3.2.1.- Descripción del Servicio de Mantenimiento

El servicio de mantenimiento del sistema contempla los siguientes niveles de servicio:

- **Mantenimiento Correctivo de la Plataforma Software.** 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.

- **Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo.** Se realizará la incorporación de nuevas funcionalidades sobre la cobertura actual del software, independientemente de que venga motivado por cambios en el entorno de de Microsoft o su procesamiento, o por necesidades de la seguridad de la información.

3.2.2.- Descripción del Servicio de Soporte

El servicio deberá atender las incidencias producidas sobre la copia y recuperación de los documentos y los mensajes de los usuarios de MC MUTUAL.

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.

3.2.3.- 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.
- **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 la actividad del servicio con el objeto de prevenir la aparición de errores recurrentes y/o efectos colaterales.

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 del sistema de copia y recuperación (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.

3.2.4- Condiciones y Gestión de 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 **24x7 horas** todos los días del año.

- **Servicio centralizado de Atención telefónica o por correo electrónico, 24*7,** para el diagnóstico y resolución de incidencias y comunicación de peticiones y consultas.

La empresa adjudicataria deberá 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.

- **Servicio centralizado de Gestión de Incidencias,** que incluirá:
 - Diagnósticos remotos y resolución de incidencias y averías.
 - Sistema de ticketing.

A tal efecto, 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, 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, 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.

- **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.

3.3.- Calidad del contrato. 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).

3.3.1. Resolución de incidencias.

Se tendrá en cuenta como parámetro del plan de calidad:

- **Incidencia:** un evento sobre algún servicio o equipo, que no forma parte de su funcionamiento habitual y que puede causar interrupción, reducción de la calidad o avería.
- **Tiempo de Resolución.** Tiempo que transcurre entre la comunicación de una incidencia y la confirmación por parte de MC MUTUAL de la resolución de la misma.
- **Disponibilidad del Servicio:** Franja horaria en la que se presta el Servicio y se contabilizan los tiempos de resolución

A tal efecto, la prestación del **Servicio de Mantenimiento Correctivo** deberá garantizar cobertura de resolución de incidencias en **horario 24 x 7**, con el cumplimiento de los SLAs que se describen a continuación.

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

Evento	Tiempo de resolución (h)	Horario del Servicio
Incidencia en: • Servicio de copia de seguridad	24 horas	24x7

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

Seguimiento de la Calidad. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá mantener reuniones de seguimiento periódicas con el fin de analizar el desarrollo del mismo, 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

3.1.2. Puntualidad en la celebración de reuniones de seguimiento. Si se retrasa la celebración de las reuniones de seguimiento previstas en la Cláusula 4 más allá de los 40 días naturales, computados a partir del día 1 del mes siguiente sobre el periodo de estudio,

se recogerá en el acta y serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

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

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

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

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

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

- Detalle específico de los niveles de servicio ofertados.

- Metodología del adjudicatario para garantizar el cumplimiento de los compromisos.
 - Procedimiento de seguimiento de los 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 - GESTIÓN 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: A demanda

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**

Periodicidad: SEMESTRAL

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 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.**

- **Semestralmente** 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).
 - 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 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.

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.