



---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL ENTORNO ATLISSIAN 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: |N202500408 |

## Índice

CLÁUSULA 1ª -	OBJETO DEL CONTRATO .....	3
CLÁUSULA 2ª -	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....	6
CLÁUSULA 3ª -	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL ENTORNO ATASSIAN	12
CLÁUSULA 4ª -	CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	25
CLÁUSULA 5ª -	SEGUIMIENTO DEL CONTRATO .....	30

## 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, cuando tenga lugar de forma presencial, realizará los trabajos 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 administrar y dar soporte a la plataforma de gestión de tiquets, documentación y proyectos, mediante el uso de diferentes productos pertenecientes a la familia de aplicaciones del fabricante Atlassian en formato cloud. Es necesario contar con un Servicio de Administración y Mantenimiento experto en dicho entorno para ofrecer los servicios adecuados a la empresa, acompañándola en la adopción de las diferentes aplicaciones y los cambios que en el futuro introduzca el fabricante.

**1.4.- Situación actual.**

### **1.4.1.- Licenciamiento:**

MC MUTUAL dispone de diferentes licencias de productos propios de Atlassian, en concreto los que se detallan en la tabla inferior, así como un número variable de aplicaciones complementarias de terceros pertenecientes al Marketplace de Atlassian, que han sido utilizados para las diferentes implementaciones de proyectos.

<b>Producto Atlassian</b>	<b>Plan</b>	<b>Cantidad</b>
Atlassian Guard	Standard	100

Confluence	Standard	100
Jira	Standard	100
Jira Service Management	Premium	100

#### 1.4.2.- Gestión de cuentas:

MC MUTUAL dispone de una herramienta de Gestión de Identidades (OpenIAM) encargada de gestionar, mediante procesos automatizados y de forma manual por operadores expertos, las tareas de creación, baja, asignación de grupos, roles y perfiles a las identidades tanto de empleados de la empresa como de personal externo que presta servicio en nuestra red o utiliza aplicaciones corporativas. Dicha gestión se realiza mediante conectores con los principales sistemas, e igualmente se encarga de asignar de forma automatizada las direcciones de email de los usuarios.

En la actualidad este sistema de Gestión de Identidades automatiza las altas y bajas tanto en sistemas locales como en los grupos que conceden licencia en el entorno Atlassian para usuarios internos, así como aquellos grupos operativos en cada proyecto que no se utilizan para la concesión de licencias sino para la operativa propia definida. Así mismo, de forma manual por parte de operadores de la aplicación se pueden también asignar los grupos necesarios tanto de acceso, como operativos utilizados en diferentes proyectos.

La gestión (A/B/M) de grupos de acceso recae en MC MUTUAL en cuanto a grupos de seguridad y de funcionalidad de usuarios de la red interna que son aprovisionados mediante la integración con Azure. Este sistema de Gestión de Identidades se mantendrá tras la adopción del entorno Atlassian a través de la sincronización con Azure Active Directory, de manera que se ha “reclamado” el dominio mc-mutual.com para ser autenticado contra el tenant corporativo de Microsoft, y se ha integrado el acceso a la aplicación propiamente por el proceso de Aprovisionamiento de Atlassian integrado con Azure.

Por otra parte, el acceso de usuarios externos a MC Mutual, ya sea mediante herramientas configuradas expresamente (usuarios guest de Confluence, recursos de add-ons que

permiten compartir externamente, etc) o bien individualmente, será gestionado por el servicio de administración del tenant. No obstante lo indicado en los párrafos anteriores, en caso de que en nuevos proyectos se detecte la necesidad de realizar parte de la gestión de identidades, permisos o accesos directamente en el espacio Atlassian, dichas tareas recaerán en el adjudicatario de la presente licitación.

En cuanto a la Administración y Mantenimiento del espacio de Atlassian para mc-mutual, actualmente dicho servicio está asumido por un equipo interno que necesita soporte por parte de administradores y desarrolladores expertos en el entorno.

Todos los incidentes y solicitudes, así como cambios quedan registrados en la herramienta de ticketing de MC MUTUAL, actualmente implantada en la plataforma Jira Service Management. Todas las solicitudes de evolutivos quedan registradas en la herramienta de gestión de evolutivos de MC Mutual, sea esta la que se defina en cada momento, así como su solución y comentarios al respecto.

**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:

#### **Servicios de administración y mantenimiento del entorno Atlassian**

Se deberá prestar un servicio de administración y mantenimiento sobre dicho entorno incluyendo las operaciones habituales, tanto de tareas administrativas como de gestión de incidencias, solicitudes o sugerencias con fabricante del producto o de las diferentes aplicaciones complementarias de las que MC Mutual tenga suscripción activa. El entorno de trabajo Atlassian será en modo online, con los servidores cloud y no se contempla en principio ningún servidor en modo local.

Servicio de Administración. Deberá contemplar una línea base fija que incluirá todas las operaciones habituales de administración del entorno Atlassian, siendo estas las necesarias para garantizar la mejor operatividad de la herramienta para los usuarios de MC Mutual y su entorno externo. Esto significa que la gestión de incidencias de fabricante, remediaciones, configuraciones necesarias ante cambios en los productos, gestión de

alertas o alarmas, gestión proactiva de elementos, comprobaciones de ejecuciones, control de elementos que caducan (certificados, sincronías, etc) serán gestionados por el adjudicatario dentro de la citada línea base de administración, sin necesidad de que MC Mutual les solicite de forma expresa la realización de las mismas. Dichas operaciones deberán ser registradas y coordinadas con MC Mutual con el objetivo de evitar impacto a usuarios, indisponibilidades y fallos de servicio.

Servicio de Mantenimiento. Por otra parte, y como consecuencia de la evolución necesaria y del uso de la plataforma y todas sus aplicaciones, se deberá realizar la prestación de servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo, incluyendo el necesario soporte a consultas y acompañamiento en la adopción del entorno, en cumplimiento de los niveles de servicio ofertados. Dichas operaciones de mantenimiento se escalarán vía tickets de servicio (incidencias y solicitudes), que deberán cumplir con los tiempos de servicio pactados.

#### **Servicios de consultoría del entorno Atlassian.**

De igual forma dentro del servicio se contempla la prestación de jornadas de consultoría, soporte experto y desarrollos, disponibles a requerimiento de la mutua, con la función principal de ofrecer un acompañamiento en la adopción de los diferentes productos a MC Mutual y crecer en el uso y adopción de dicho entorno mediante el mantenimiento evolutivo en todos sus niveles, desde cambios a nuevos proyectos.

#### **Queda fuera del alcance de esta licitación la adquisición o renovación de licencias Atlassian.**

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

### **2.1.- PLAZOS DE DURACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, a partir de la fecha de inicio de la actividad, 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 por plazos de **UN (1) AÑO**, hasta un máximo de **TRES (3) AÑOS** adicionales, sin que en ningún caso la duración del contrato, incluido el plazo inicial y las referidas prórrogas, pueda superar el plazo total de **CUARENTA Y OCHO (48) MESES**.

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

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

**Alta del servicio.** En el plazo máximo de DOS (2) SEMANAS a contar desde la fecha de inicio del contrato, el adjudicatario deberá poner a disposición de la mutua el servicio regular de Administración y Mantenimiento. Durante este periodo el adjudicatario deberá realizar todos los trabajos que estime necesarios para activar el servicio según los requerimientos descritos en el presente pliego.

Durante este periodo se prestarán dichos servicios sobre las aplicaciones y proyectos que MC MUTUAL pueda tener ya en uso del nuevo entorno Atlassian durante este periodo inicial, así como sobre la gestión del aprovisionamiento y la autenticación delegada entre Azure y el entorno Atlassian, o la propia administración de todas las aplicaciones y entornos, incluidos aquellos espacios aislados destinados a la realización de pruebas, validaciones y similar.

Particularmente merece atención la necesidad de realizar un acompañamiento experto en las directivas de acceso y Seguridad del entorno, garantizando que el uso en general, el acceso de usuarios de MC Mutual y usuarios externos con sus diferentes accesos, y cualquier nuevo despliegue o adopción cumple los requerimientos de seguridad establecidos por MC Mutual.

## 2.2.- REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

Será necesario contemplar dentro de este Servicio, la Administración completa del entorno Atlassian, desde los conceptos de Identidades fruto de la sincronización del sistema con Azure, hasta los diferentes aspectos de las aplicaciones contenidas dentro de las licencias suscritas en el plan de licenciamiento de MC MUTUAL asignado a cada usuario, y toda la configuración de Seguridad necesaria para el cumplimiento y buen funcionamiento del entorno.

De la misma forma y a petición de MC MUTUAL se prestará un servicio experto de Consultoría, Nuevos Desarrollos y Evolutivos sobre los proyectos ya implantados, para lo cual se dispondrá de acceso a la documentación específica de los mismos. Este servicio se estima en un máximo de 100 jornadas anuales (800 horas), que se prestarán siempre a requerimiento de MC MUTUAL, previa valoración detallada en esfuerzo y plazo y aceptación expresa por parte de MC MUTUAL.

El servicio deberá contar con la definición de unos SLA mínimos especificados en este pliego y los necesarios informes de cumplimiento que serán revisados de manera mensual, a no ser que entre el prestador de servicio y MC MUTUAL se pacte otra periodicidad. En concreto debería contemplar como mínimo:

- Gestión de incidentes
- Gestión de solicitudes de cambio sobre usuarios
- Gestión de solicitudes de cambio o configuración sobre aplicaciones
- Gestión de problemas con escalado a fabricante
- Solicitudes de jornadas de consultoría/desarrollo/soporte experto/acompañamiento.

Todos estos conceptos de gestión y soporte, serán aplicados a los diferentes ámbitos incluidos en el entorno Atlassian. A continuación y únicamente a modo de ejemplo se relacionan diferentes aspectos que deberán gestionarse, sin que ello signifique que las tareas no relacionadas queden fuera del alcance del servicio:

- Gestión de Identidades Atlassian. Todas las gestiones relacionadas con este entorno que queden fuera de la automatización derivada de la sincronización con Azure, la colaboración en el mantenimiento de la misma, así como el soporte necesario al equipo de MC MUTUAL que gestiona Azure, incluyendo la realización de sesiones técnicas con servicios externos de administración de Azure o proveedores de aplicaciones del Marketplace de Atlassian.
  
- Gestión de JIRA Service Management. Todas las tareas administrativas tales como:
  - configuración de proyectos
  - configuración de permisos de acceso
  - configuración de colas, filtros y paneles
  - parametrización de notificaciones de usuario y agente y encuestas de satisfacción
  - configuración de los flujos de gestión de tiquets: transiciones, condiciones, automatismos, etc
  - gestión de incidencias derivadas de cambios en el entorno
  
- Gestión de JIRA. Todas las tareas administrativas tales como:
  - configuración de proyectos
  - configuración de permisos de acceso
  - configuración de colas, filtros y paneles
  - parametrización de notificaciones de usuario y agente y encuestas de satisfacción
  - configuración de los flujos de gestión de tiquets: transiciones, condiciones, automatismos, etc
  - gestión de incidencias derivadas de cambios en el entorno
  
- Gestión de CONFLUENCE:

- configuración de espacios
- configuración de permisos de acceso
- configuración de plantillas y elementos estandar
- parametrización de notificaciones
- gestión de incidencias derivadas de cambios en el entorno
  
- Gestión de APLICACIONES COMPLEMENTARIAS:
  - otras tareas de gestión de las diferentes aplicaciones. Serán susceptibles de ser solicitadas todas aquellas tareas necesarias para garantizar o configurar el uso por parte de MC MUTUAL de todas las aplicaciones Atlassian o de su marketplace incluidas en los planes de licenciamiento de MC MUTUAL.
  - parametrización y configuración de todas las incluidas en el licenciamiento a petición de MC MUTUAL
  - soporte al despliegue de dichas aplicaciones
  - soporte a las app móviles
  - gestión de soporte ante los diferentes fabricantes para reportar caídas de servicio, funcionalidades incorrectas, etc

### **2.3.- ENTORNO TECNOLÓGICO**

La prestación de servicios objeto del presente contrato se realizará en el siguiente entorno tecnológico.

- Entorno cliente
  - Microsoft Windows 10 (en proceso de migración a Windows 11)
  - Microsoft Edge (principalmente) y Google Chrome
- Entorno Movilidad
  - Dispositivos iOS (iPhone X, iPad varios)
  - Dispositivos Android
  - Dispositivos Windows 10
- Entorno servidor

- Microsoft Active Directory v.2019

## **2.4.- REQUERIMIENTOS DE CALIDAD**

### **Calidad del Servicio de Administración y Mantenimiento del entorno ATLISSIAN**

El conjunto de tareas realizadas dentro de la prestación del servicio han de cumplir con los niveles de calidad exigidos por la Mutua, tanto por lo que respecta a los procesos que rigen su evolución, como los procedimientos utilizados para validar que cada una está libre de fallos.

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

- Que el conjunto de procesos aplicados por el servicio cumple con buenas prácticas en la prestación del servicio de administración de entornos cloud.
- Que el conjunto de procedimientos definidos, cubre cada uno de los aspectos para validar la calidad del servicio respecto a la Eficiencia, Eficacia y Garantía de uso.
- Que existen un conjunto de indicadores que permitan comprobar el nivel de utilidad y garantía del servicio, y que ayuden a la toma de decisiones sobre:
  - Si el servicio se ha prestado correctamente, es decir, si se han cumplido con todos los requerimientos incluidos en el pliego: SLA, conceptos, líneas base, escenarios de usuario..
  - Tiene un nivel de calidad suficiente para dar servicio a los requerimientos de MC MUTUAL en su adopción del entorno.

### **CLÁUSULA 3ª - SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONSULTORÍA DEL ENTORNO ATlassian**

#### **3.1. Alta del servicio.**

**La fecha de inicio del Despliegue del Servicio de Administración y Mantenimiento del entorno ATlassian** coincidirá con la fecha de inicio de vigencia del contrato.

En el plazo máximo de **DOS (2) SEMANAS**, a partir de la fecha de inicio del despliegue, el adjudicatario deberá poner a disposición de la mutua el servicio regular de Administración y Mantenimiento. Durante este periodo el adjudicatario deberá realizar todos los trabajos que estime necesarios para activar el servicio según los requerimientos descritos en el presente pliego.

En esta fase la adjudicataria realizará una evaluación de la gestión de identidades de MC MUTUAL federada con los servicios de Microsoft y su integración con Atlassian. En caso necesario se hará cargo de las adaptaciones de dicha integración para dar inicio al servicio por parte del entorno administrado, o bien de proporcionar requisitos detallados para su implementación en la parte de Microsoft.

Asimismo durante esta fase de Alta del servicio, se deberán definir e implementar los permisos necesarios para la adjudicataria en el entorno Atlassian propio de MC MUTUAL, en particular otorgando los necesarios permisos administrativos para la correcta gestión de la plataforma, a indicar detalladamente por la adjudicataria.

En caso de ser necesario realizar algún cambio con requerimiento al fabricante del Entorno, una vez debidamente autorizado por MC MUTUAL, será la adjudicataria la responsable de gestionarlo con el mismo.

Se deberá realizar una reunión de inicio del servicio donde deberán presentarse las líneas básicas de la Administración y Mantenimiento del entorno, así como la figura del RESPONSABLE DE SERVICIOS CLOUD (RSC) adscrito al contrato.

### **3.2. Alcance del servicio.**

#### **3.2.1.- Servicios de administración y Mantenimiento.**

El adjudicatario deberá asumir las tareas necesarias para el uso por parte de MC MUTUAL del entorno Atlassian referentes a la gestión del propio entorno, así como la plataforma de integración entre los sistemas de MC MUTUAL (Microsoft Azure cloud) y la infraestructura de Atlassian.

En particular deberá asumir:

- Tareas derivadas de la línea base de administración de todo el tenant bajo licenciamiento de MC Mutual, necesarias para ser el garante del buen funcionamiento y operatividad del entorno.
- Tareas destinadas a la gestión de las identidades, sus accesos y recursos, así como la resolución de todos los incidentes tanto de servicio como de configuración de las identidades de los usuarios.
- Tareas destinadas a la gestión de recursos de las diferentes aplicaciones incluidas en el entorno Atlassian, tales como proyectos, grupos, espacios, aplicaciones del Marketplace, dominios, espacios aislados, assets, esquemas, y todos los demás conceptos relacionados, con la única excepción de aquellos que se determine que deben realizarse mediante desarrollo de software.
- Tareas destinadas a la configuración de las aplicaciones, ya sea para su adopción o bien durante la vida de las mismas, dado que se trata de un entorno tecnológico en el que el fabricante introduce cambios de manera continua, y en el que dispone de diferentes productos que permiten una posible ampliación del uso sin que ello suponga la implantación de desarrollos o evolutivos.

- Tareas destinadas al despliegue de aplicaciones de escritorio o de dispositivos, que será realizado por parte de MC MUTUAL con el soporte de la adjudicataria.
- Soporte experto a MC MUTUAL en el proceso de Adopción de las aplicaciones incluidas, así como en el despliegue de las mismas.
- Soporte en cuanto a materiales formativos destinados a usuarios finales.
- Realización de Talleres de descubrimiento funcional de aplicaciones para los equipos de proyecto que lideran el cambio y la adopción del entorno Atlassian en MC MUTUAL (4 sesiones de 4h anuales).
- Realización de sesiones con los departamentos técnicos de MC MUTUAL o proveedores implicados que ésta indique (según necesidades por proyectos o evolutivos).

En el caso de la solicitud de talleres o sesiones técnicas el período de respuesta no deberá superar los CINCO (5) DÍAS HÁBILES, y deberán realizarse en la fecha pactada por ambas partes.

### **3.2.2.- Servicios de consultoría Atlassian.**

El adjudicatario deberá asumir las tareas necesarias para proporcionar a MC MUTUAL, previa petición expresa, el soporte de consultoría, soporte experto, desarrollo de evolutivos o nuevos proyectos, configuración avanzada o acompañamiento en la adopción del Entorno Atlassian y los productos (licenciados o no) por MC MUTUAL en cualquiera de sus modalidades, que sea necesario para cumplir con los planes de uso del entorno por parte de MC MUTUAL, o bien para evaluar la idoneidad de los mismos o la necesidad de suscribirse.

En particular y sin perjuicio de otras tareas no relacionadas, debe contemplar COMO PARTE DE LAS JORNADAS DE CONSULTORÍA Y DESARROLLO las siguientes tareas:

- Estudio de casos de uso propuestos por MC MUTUAL con análisis de idoneidad (dedicación máxima de 1 jornada).

- Consultoría sobre los productos Atlassian y como aprovechar al máximo las capacidades y funcionalidades disponibles, a petición sobre nuevos productos de fabricante o nuevas necesidades expresadas por MC Mutual.
- Implementación de evolutivos sobre los proyectos existentes.
- Implementación de nuevos proyectos en la plataforma, colaborando activamente en el diseño de los mismos.
- Adopción, tras la suscripción, de aplicaciones del Marketplace de Atlassian o adopción de nuevas funcionalidades incluidas en el licenciamiento de las existentes, una vez determinada la necesidad por parte de MC Mutual.

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:

DESCRIPCIÓN SERVICIO	Jornadas anuales	Horas anuales
CONSULTORÍA ATlassian	100	800
<b>TOTAL JORNADAS / HORAS:</b>	<b>100</b>	<b>800</b>

*La estimación de 800 horas anuales para servicios de consultoría se entenderá siempre como orientativa, de forma que el presupuesto máximo autorizado, reseñado en la presente cláusula, 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, recursos y cantidades** especificadas en los pliegos que rigen la presente licitación.*

**Solicitudes.** Para cada solicitud, en particular en las destinadas a la adopción o despliegue de nuevas aplicaciones, se comunicará dicha petición a la adjudicataria mediante la herramienta de servicio definida.

La adjudicataria deberá entonces evaluarla y valorarla, haciendo llegar a MC MUTUAL, para su aprobación, una valoración de las jornadas necesarias para cumplir con lo requerido en la solicitud.

Una vez aprobada la valoración, se iniciará un periodo de estudio del cambio no mayor a DOS (2) SEMANAS, tras las que la adjudicataria deberá entregar un “Informe de estudio del cambio”, así como una propuesta de planificación del mismo. En caso necesario se incluirán también las tareas de generación de documentación o recursos similares.

Con el estudio y la planificación propuesta y una vez aprobado por MC MUTUAL la aplicación del cambio, la adjudicataria deberá comenzar su trabajo con la planificación prevista, en un plazo no superior a DOS SEMANAS.

Estos cambios se registrarán en la herramienta de ticketing de MC MUTUAL, e incorporarán en todo momento la información necesaria, así como la aprobación por parte de MC MUTUAL, al nivel que se considere dependiendo de la amplitud del cambio y acorde con los procedimientos internos de MC MUTUAL.

### **3.2.3.- Otros Requerimientos.**

#### **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 incluidas en el licenciamiento de MC MUTUAL o productos que puedan ser complementarios aunque no estén incluidos en el licenciamiento.
- Acciones proactivas en cuanto a la configuración del entorno, tanto de mantenimiento preventivo como de mantenimiento correctivo. Todas las acciones proactivas deberán ser notificadas a MC MUTUAL y aprobadas por ésta.
- Se valorará la puesta a disposición de MC MUTUAL de la estructura necesaria para la realización de 2 seminarios/talleres de descubrimiento anuales, de hasta 40 personas, donde MC MUTUAL pueda presentar, con el soporte de la adjudicataria, servicios y productos que formen parte del Entorno Atlassian.

### **Obligaciones del adjudicatario en seguridad.**

El adjudicatario deberá garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de los servicios gestionados para MC MUTUAL mediante el cumplimiento de las siguientes normas básicas:

- Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de MC MUTUAL.
- Informar a MC MUTUAL acerca de su política de seguridad así como de la implantación y seguimiento por parte de su organización.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.
- En el caso de incidentes de Seguridad, se trabajará en contacto directo con el Departamento de Seguridad de MC MUTUAL.
- Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.

### **3.3.- Recursos Asignados a la prestación del servicio.**

El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la prestación de los servicios descritos en este pliego, estará formado COMO MÍNIMO por los siguientes perfiles técnicos:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
ARQUITECTO ATLISSIAN	ARQAT
TÉCNICO ATLISSIAN	TECAT

Los trabajos a realizar para cada uno de los perfiles profesionales solicitados son los que se indican a continuación:

- **ARQUITECTO ATLISSIAN (ARQAT)**, que intervendrá tanto en la línea base de administración como en requerimientos de MC MUTUAL de los **servicios de consultoría, configuración experta**, acompañamiento y guía en la adopción del entorno en la empresa, valoración de solicitudes de mantenimiento y otros trabajos de mayor perfil analítico y experto. Los trabajos a realizar por los recursos correspondientes a este perfil profesional son los que se indican a continuación

  - Prestará el servicio necesario para dar respuesta a las diferentes peticiones que MC MUTUAL pueda realizar en cuanto a la adopción del entorno, la configuración experta del entorno, las posibilidades de mejora y oportunidades y demás conceptos que puedan ser susceptibles de ser solicitados por MC MUTUAL dentro del Entorno Atlassian.
  - En particular deberá ser el perfil que lidere la valoración y la posterior validación de los cambios como nuevos proyectos o evolutivos sobre los existentes.
  
- **TÉCNICO ATLISSIAN (TECAT)**, que intervendrá tanto en la línea base de administración como en requerimientos de MC MUTUAL de los **servicios de desarrollo y configuración**, a criterio del Arquitecto Atlassian, para dar

respuesta a las diferentes implementaciones y configuraciones. Los trabajos a realizar por los recursos correspondientes a este perfil profesional son los que se indican a continuación

- Prestará el servicio necesario para dar respuesta a las diferentes peticiones que MC MUTUAL pueda realizar en cuanto a la configuración experta, cargas de datos, validaciones de nuevas implementaciones, documentación, implementación de evolutivos, proyectos o scripts, soporte a integraciones y demás conceptos que puedan ser susceptibles de ser solicitados por MC MUTUAL dentro del Entorno Atlassian y que a criterio del Arquitecto Atlassian sean derivados a este perfil.

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 tanto para el **Servicios de administración y Mantenimiento**, como para la prestación de **Servicios de consultoría**, en este último caso según la siguiente distribución de horas por perfiles:

SERVICIO DE CONSULTORÍA	Jornadas anuales	Horas anuales
ARQUITECTO ATLISSIAN (ARQAT)	40	320
TÉCNICO ATLISSIAN (TECAT)	60	480
<b>TOTAL JORNADAS / HORAS:</b>	<b>100</b>	<b>800</b>

*La estimación de 800 horas anuales para servicios de consultoría se entenderá siempre como orientativa, de forma que el presupuesto máximo autorizado, reseñado en la presente cláusula, 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, recursos y cantidades** especificadas en los pliegos que rigen la presente licitación.

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

A tal efecto, la empresa licitadora deberá indicar en su oferta los recursos que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la **prestación de Servicios de administración y Mantenimiento, y Servicios de consultoría,** cumplimentando para ello la TABLA 1:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO PERFIL	RECURSOS	CÓDIGO RECURSO
PERFIL 1		RECURSO 1	
		RECURSO 2	
		RECURSO N	
PERFIL N		RECURSO 1	
		RECURSO 2	
		RECURSO N	

Tabla 1

Se advierte a las empresas licitadoras que **todos los perfiles profesionales ofertados que integren el Equipo de Trabajo, deberán estar perfectamente identificados con el correspondiente Código** indicado en la presente Cláusula.

**Todos los recursos adscritos al Equipo de Trabajo, deberán caracterizarse cumplimentando para ello el FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR adjunto al PCAP, todo ello de conformidad con lo estipulado en la presente Cláusula.**

## **Capacitación técnica y funcional.**

**Conocimientos requeridos.** Los recursos asignados por el adjudicatario al equipo de trabajo deberá reunir en su conjunto un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y sistemas que conforman el entorno tecnológico descrito en la Cláusula 2 del presente pliego como “Escenario destino”, en concreto el entorno Atlassian.

A tal efecto, el adjudicatario deberá contar con personal suficientemente capacitado, especializado y con formación suficiente para el desarrollo de las tareas de mantenimiento del Entorno Atlassian que son 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.

## **Experiencia requerida:**

- **Todos los recursos técnicos** que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la prestación del servicio, **deberán disponer de experiencia en la realización de los trabajos indicados en la presente Cláusula para el Perfil Profesional que corresponda.**

A tal efecto, se requiere la experiencia MÍNIMA que se describe a continuación:

- **ARQUITECTO ATLASSIAN (ARQAT):**
  - **Tres años de** experiencia mínima en administración o proyectos del entorno Atlassian habiendo sido realizado en los últimos cinco años.
  
- **TÉCNICO ATLASSIAN (TECAT):**
  - **Un año de** experiencia mínima en administración o proyectos del entorno Atlassian habiendo sido realizado en los últimos tres años.

**Certificaciones profesionales.** Se valorará el conjunto de certificaciones profesionales aportadas por los recursos asignados a la prestación de los servicios objeto de contratación, en el ámbito correspondiente a los requerimientos técnicos y funcionales descritos en este pliego, y más concretamente, se valorará que los recursos correspondientes al perfil TÉCNICO ATlassian (TECAT) disponga de alguna de las certificaciones siguientes:

- Atlassian Cloud Organization Admin
- Jira Administration for Cloud
- Managing Jira Projects for Cloud
- Managing Jira Service Projects for Cloud

#### **Caracterización del Equipo de Trabajo.**

Las empresas licitadoras deberán aportar caracterización (según modelo indicado en el FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR adjunto al PCAP), de todos los recursos que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la prestación del servicio descrito en este pliego, esto es, de todos los recursos ofertados en la TABLA 1 del presente Pliego.

La empresa adjudicataria deberá mantener durante toda la vigencia del contrato el nivel de conocimientos técnicos y funcionales del Equipo de Trabajo según dicha caracterización.

#### **Currículum Vitae. Calificaciones del personal técnico y de gestión asignado.**

Con independencia de la declaración aportada mediante la cumplimentación del correspondiente FORMULARIO deberán acreditarse tales circunstancias ante el propio Órgano de Contratación por parte del licitador que hubiera resultado adjudicatario.

A tales efectos, el adjudicatario deberá, antes de la formalización del contrato, aportar a MC MUTUAL el Currículum Vitae de todos los recursos que integran el Equipo de Trabajo ofertado, **firmados por el trabajador.**

En el supuesto que no se aportara la documentación acreditativa indicada, no tendrá lugar la formalización del contrato.

MC MUTUAL, al objeto de contrastar, tanto al inicio del contrato como en el caso de sustituciones durante el transcurso del mismo, los datos facilitados por la empresa adjudicataria, se reservará la facultad de efectuar entrevistas personales o pruebas de calificación técnica a los recursos asignados para la prestación del servicio.

La falsedad de alguno de los datos contenidos en el Currículum Vitae de los recursos asignados, así como la constatación del incumplimiento en el nivel de conocimientos técnicos y funcionales ofertados, será motivo suficiente para rescindir el contrato.

En el supuesto de sustitución de los recursos asignados durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá asimismo, aportar dicho currículum para cada recurso que realice la sustitución.

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

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

**Modificaciones en el equipo de trabajo requeridas por la empresa adjudicataria.**

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la

composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones, sin perjuicio de la imposición de las penalizaciones estipuladas a tal efecto, en su caso:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Director Técnico de MC MUTUAL.

Si la empresa adjudicataria propusiera la sustitución de los recursos asignados, por causas justificadas y ajenas a MC MUTUAL, se deberá solicitar por escrito con **10 días laborables de antelación**, salvo casos de emergencia, exponiendo las razones que obligan a esta propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por el Director Técnico, en el transcurso de este plazo.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la incorporación del profesional o profesionales que realicen la sustitución, en un plazo máximo de **10 días laborables** desde la fecha de petición.

#### **Modificaciones en el equipo de trabajo requeridas por MC MUTUAL.**

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los profesionales que realizan el servicio corresponde al Director Técnico (de MC MUTUAL), siendo potestad suya solicitar la sustitución de los recursos asignados, justificadamente por estas causas, mediante notificación a la empresa adjudicataria., considerándose la modificación, en estos casos, **imputable a la empresa adjudicataria**, a efectos de cálculo de la rotación del Equipo de Trabajo.

Dichas modificaciones sobre el equipo de trabajo ofertado, se comunicarán, por parte de MC MUTUAL, con **10 días laborables de antelación**.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la incorporación del profesional o profesionales que realicen la sustitución, en un plazo máximo de **10 días laborables** desde la fecha de petición.

#### **CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**4.1.- 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).

- **4.1.1.- Resolución de Incidencias y solicitudes de administración.**

Se tendrá en cuenta como parámetro del plan de calidad:

- **Incidencia:** un evento sobre algún servicio, que no forma parte de su funcionamiento habitual y que puede causar interrupción o reducción de la calidad.
- **Solicitud de Administración:** Se entienden como solicitudes de administración la ejecución de cambios que no afectan a configuración del servicio. En particular se contemplaran todas las acciones destinadas a la concesión de accesos (identidades, usuarios, cuentas, asignaciones de licencias, etc.) y a la creación/modificación o baja de recursos (colas, filtros, paneles de nivel sencillo, grupos, roles, etc.). En caso de considerarse necesario, se mantendrá un catálogo de estas peticiones acordado entre la adjudicataria y MC MUTUAL, revisable ante cada nuevo despliegue del entorno.
- **Tiempo de Resolución:** Tiempo que transcurre entre la comunicación de una incidencia o solicitud y la confirmación por parte de MC MUTUAL

de la resolución de la misma. En caso de que se trate de una incidencia del fabricante del producto, el tiempo de resolución aplicará hasta el momento del escalado al mismo por parte del servicio de administración.

- **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 siguientes prioridades en función de la gravedad y el horario:

- **Alta.** El servicio está inoperativo, o presenta fallos graves a nivel de todo MC MUTUAL o de un colectivo numeroso.
- **Media.** El servicio tiene algunas funcionalidades restringidas para todo MC MUTUAL, o bien está inoperativo para un grupo pequeño de usuarios/un usuario en horario de servicio.
- **Baja.** El servicio funciona pero tiene funcionalidades restringidas para un usuario o grupo pequeño. Pueden trabajar con el servicio pero degradado.

A tal efecto, la prestación del **Servicio de Mantenimiento y Administración** 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.

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**.

INCIDENCIA	Tiempo de Resolución (horas)	Disponibilidad Servicio
PRIORIDAD ALTA	4	10*5
PRIORIDAD MEDIA	7	10*5

PRIORIDAD BAJA	20	10*5
----------------	----	------

SOLICITUD	Tiempo de Resolución (horas)	Disponibilidad Servicio
SOLICITUD ADM.	20	10*5

**NOTA IMPORTANTE:** en caso de reapertura de tiquets por no haber solucionado o implementado correctamente lo requerido o reportado, dicho tiquet, independientemente del tiempo de resolución alcanzado, será considerado **INCUMPLIDO**.

El cálculo de SLAs será **ANUAL** y se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 95% del total de incidencias y solicitudes conjuntamente**. 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 mensuales con el fin de analizar el desarrollo del mismo, según lo especificado en la Cláusula nº 5 del presente Pliego. En dichas reuniones se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento detallados en la referida Cláusula.

La adjudicataria proporcionará los datos requeridos del personal de servicio, a efectos de registro y alta en el sistema de MC MUTUAL para la gestión en la herramienta. Asimismo, estos recursos deberán aceptar y firmar el compromiso de confidencialidad proporcionado por el Departamento de Seguridad de MC MUTUAL.

En caso necesario, MC MUTUAL proporcionará acceso remoto para el análisis de incidencias.

- **4.1.2.. 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 5 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**.
- **4.1.3. Puntualidad en la entrega de los informes de actividad, incidencias, calidad, seguimiento ANS, etc.** Informes de seguimiento previstos en la Cláusula 5 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**.
- **4.1.4. 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 5ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

**5.1.- 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.

**5.2.- 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. Actuará como punto único de servicio, durante toda la vigencia del contrato, ayudando a MC MUTUAL en todo lo que

se refiera a la adopción de servicios Atlassian en la empresa. Asimismo realizará el seguimiento del servicio día a día, en particular realizando el seguimiento detallado de incidentes, problemas y solicitudes de cambio, y actuará de interlocutor con los proveedores y fabricantes involucrados.

Los trabajos a realizar por este recurso son los que se indican a continuación

- Será el máximo responsable del servicio en el día a día de la prestación del mismo.
- Seguimiento de incidentes, problemas y solicitudes de cambio realizadas por MC MUTUAL, así como cumplimiento de la planificación de las tareas.
- Atender peticiones de soporte tecnológico, dudas, pedidos, notificaciones, etc,
- Atender con especial atención incidencias de gran impacto o consideradas críticas, proponiendo si es posible workarounds temporales.
- Asesoramiento sobre los avances tecnológicos desarrollados por el fabricante en referencia al entorno instalado, así como a la inclusión de nuevas aplicaciones.

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

**5.4.- 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.

**5.5.- 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”.

**5.6.-** 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.