



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LICENCIAS SOFTWARE DEL PRODUCTO HCIS DE MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 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 N° 1”

Número de expediente: |N202500531 |

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	6
CLÁUSULA 3ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	16

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 dispone de una Historia clínica para sus centros asistenciales y clínicas de Barcelona (Copérnico y Sant Cugat), basada en el producto HCIS del fabricante DH. HCIS da soporte al registro de la actividad asistencial de la mutua, en los centros asistenciales y hospitalarios, integrado con diversos aplicativos de la mutua, que necesitan estos datos para la continuidad asistencial, así como para labores de tipo administrativo / de gestión.

1.4.- Alcance. El alcance de la presente licitación se centra en asegurar que la mutua pueda disponer de las versiones actualizadas del producto HCIS del fabricante DH acorde con la evolución del mismo, consecuencia de acciones correctivas ante defectos de origen, o de evolutivos y adaptativos que el fabricante incorpore.

Adicionalmente, la adjudicataria pondrá a disposición de la mutua personal experto en el producto que actuará en la cualificación y resolución de incidencias o dudas sobre el funcionamiento del mismo.

Forma parte del alcance de este contrato un servicio centralizado de Atención telefónica o por correo electrónico, para el diagnóstico y resolución de incidencias y comunicación de peticiones y consultas, que cubra las disponibilidades de servicio indicadas en este documento.

Dichos servicios están relacionados con los productos HCIS del fabricante DH, de los cuales MC MUTUAL tiene concedida licencia de uso para 1.100 usuarios nominales y los siguientes módulos:

- Admisión de hospitalización (ADM)
- Consultas Externas
- Hospitalización
- Archivos de Historias Clínicas (AHC)
- Codificación (COD)
- Enfermería (ENF)
- Facturación (FAC)
- Gestión de Incapacidades Temporales (GIT)
- Historia Clínica Electrónica (HCE)
- Hospital de Día- Rehabilitación (HDD)
- Medlink (PET)
- Prescripciones (PRESC)
- Quirófanos (QUI)
- Unidosis (UNI)
- Urgencias (URG)
- Interlocutor (INTER)
- Infraestructura
- Supervisión (SUP)
- Integraciones

Las integraciones que hay actualmente en MC MUTUAL y a las que darán cobertura los servicios son las enumeradas a continuación:

- 000. Numeración del Expediente
- 001. MCXXI.Trabajadores
- 002. MCXXI.GIT
- 003. MCXXI.Supervisión (SUP)
- 004. MCXXI.Recobros
- 005. PACS

- 006. OpenIAM
- 007. Facturación (EBS)
- 008. Gestor documental
- 009. SAVAC (movimientos, consumos, maestros)
- 012. SMS
- 014. MCXXI. Empresas TGSS
- 015. MCXXI. Corporación y otras mutuas
- 017. Navegaciones
- 018. Duración IT
- 019. Firma digital
- 021. Excepciones Operativas
- 022. Citas a Futuro / Prosa / Atrium / Bajas Largas
- 025. Cláusulas / Firma biométrica / Autorizaciones
- 026. Investigación
- 027. Cancelación de actividad por cierre de procesos de SPV
- 028. Información estructurada
- 029. Ayuda codificación diagnóstica (CIE10)
- Visor AMAT

1.5.- La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, a contar a partir del 04 de febrero del 2026. 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.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS. A continuación se detallan los requerimientos mínimos exigidos para la prestación del servicio objeto de la presente cláusula, en cada uno de los siguientes apartados:

- **2.1.1** Soporte y Mantenimiento estándar de las Licencias de HCIS
- **2.1.2** Soporte y Mantenimiento a los desarrollos e integraciones personalizados
- **2.1.3** Gestión de Despliegues de nuevas versiones y parches
- **2.1.4** Servicio de Peticiones de cambio de datos de usuarios
- **2.1.5** Gestión del servicio

2.1.1.- Servicio de Soporte y Mantenimiento estándar de las Licencias de HCIS El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento del Sistema de Información Asistencial HCIS, el cual deberá cubrir la atención 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 ofertada, así como el soporte técnico en los procedimientos a seguir para la implantación y la resolución de incidencias.

2.1.2.- Servicio de Soporte y Mantenimiento a los desarrollos e integraciones personalizados

El servicio de soporte a los Customs se realiza sobre los desarrollos e integraciones personalizados realizados para MC Mutual fuera del estándar de HCIS.

Estos servicios darán cobertura a los desarrollos e integraciones customs actualmente implementados en HCIS e incluirán el siguiente alcance:

- **Mantenimiento preventivo.** Consiste en la revisión periódica, vía tele-mantenimiento de ciertos aspectos del software, para el desempeño fiable del sistema.
- **Mantenimiento correctivo.** Incluye las acciones a realizar sobre las adaptaciones Custom del software ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, que por su naturaleza no puedan planificarse en tiempo. Resolución incidencias que afectan a Customs.
- **Mantenimiento adaptativo.** Entendido como las acciones de mejora sobre el software, necesarias para garantizar la compatibilidad de los Customs con la versión estándar del producto y de acuerdo con la estrategia que el fabricante establezca para la evolución del producto.

2.1.3.- Servicio de Gestión de Despliegues de nuevas versiones y parches

El servicio de Gestión de Despliegues consistirá en realizar las tareas relacionadas de despliegue de nuevas versiones y parches de HCIS y MF en los siguientes entornos de MC-Mutual:

- Entorno Producción
- Entorno Cualificación
- Entorno Aceptación
- Entorno Desarrollo

Los despliegues en el Entorno de Producción deberán realizarse en horario extraordinario para minimizar el impacto en la operativa de los usuarios de HCIS. La ventana designada para las actualizaciones ordinarias de HCIS serán los Miércoles de 6:30 h a 7:30 de la mañana

Este servicio incluye la ejecución de los scripts incrementales de HCIS y MF en las correspondientes Bases de Datos y las tareas asociadas a los despliegues de actualizaciones de EARs de HCIS.

Dentro del alcance de este servicio también se incluirá el despliegue de parches de emergencia no planificados, así como los despliegues extraordinarios por incidencias graves, que se planificarán en el momento de su resolución, de acuerdo con MC MUTUAL.

2.1.4.- Servicio de Peticiones de cambio de datos de usuarios

El servicio de peticiones de cambio de datos de usuarios consiste en la resolución de solicitudes de usuarios para la modificación, actualización o eliminación de datos mediante la ejecución de scripts y procedimientos.

El alcance de este servicio serán las Bases de Datos de HCIS y MF.

El objeto de este servicio es corregir o regularizar los datos persistentes en la Base de Datos a un estado correcto.

El origen de estas solicitudes pueden ser originadas debido a:

- Datos que han sido registrados de forma errónea por parte de los usuarios finales mediante HCIS y MF debido a un error de usuario
- Datos registrados de forma errónea mediante los mecanismos de integración entre HCIS y los sistemas externos

Estas correcciones se deberán llevar a cabo siempre que no exista la posibilidad de realizarse directamente mediante el uso de las distintas aplicaciones que intervienen en el proceso y no impacten en el correcto funcionamiento de los diferentes procesos.

Las solicitudes de petición de cambio de datos deberán estar autorizadas y registradas por parte de usuarios referentes. No serán atendidas peticiones de usuario final sin la previa revisión y autorización de un usuario referente de MC-Mutual.

2.1.5.- Gestión del servicio.

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un **Plan de Gestión** que contemple la prestación de COMO MÍNIMO los siguientes servicios:

- **Gestión comercial, procedimientos de atención comercial, interlocutores, perfiles, horarios, herramientas, etc.** La relación entre MC MUTUAL y el licitador deberá cumplir los siguientes requisitos:
 - Existirá una única interfaz tipo “ventanilla única” a través de la cual se realizarán todas las gestiones. Esta atención será personalizada, permanente y ágil.
 - Desde este único punto de entrada se canalizarán todas las solicitudes, reclamaciones y otras comunicaciones realizadas por MC MUTUAL.
 - La atención comercial será por teléfono o correo electrónico.
 - Los recursos encargados de la atención comercial deberán tener los conocimientos técnicos y aptitudes personales adecuadas a la envergadura de un cliente como MC MUTUAL.
- **Gestión de cambios, altas, bajas y modificaciones** de los servicios / sistemas contratados.
- **Elaboración de informes.** El adjudicatario ofrecerá los informes orientados a mejorar la gestión de los servicios que se estipula en la Cláusula 3ª del presente Pliego.

- **Asesoramiento sobre novedades del mercado.** 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.

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.

- **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.
- **Obligaciones del adjudicatario en seguridad.** El adjudicatario deberá garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de los servicios y sistemas de comunicaciones de MC MUTUAL 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.

2.2.- 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).

➤ 2.2.1. Resolución de incidencias.

Se tendrá en cuenta como parámetros 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, y la causa tiene su origen en un fallo del software del fabricante o en un error en la configuración del licitador.
- **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 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.

Para la definición de los SLA, se consideran los siguientes tipos de incidencias:

- **Prioridad Alta.** Servicio totalmente no operativo en la solución HCIS, y no existe solución alternativa. Funciones críticas para el negocio no disponibles y el sistema no permite un camino alternativo.
- **Prioridad Normal.** Servicio parcialmente no operativo en la solución HCIS, y no existe solución alternativa. Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no crítica y que no afecta a un elevado número de usuarios.
- **Prioridad Baja.** Cualquier otra interrupción de la solución HCIS, que no se corresponda con lo descrito en las incidencias de prioridad Alta y Normal.

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.**

Según los diferentes tipos de incidencias, los tiempos medios de resolución salvo excepciones, serán:

Evento	Tiempo de resolución (h)	Disponibilidad del Servicio (*)
Incidencias Prioridad Alta	7	10*5
Incidencias Prioridad Normal	25	10*5
Incidencias Prioridad Baja	100	10*5

En la resolución de incidencias, el cálculo de los SLAs tendrá periodicidad **ANUAL** y se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de

servicio ofertados **del 95% para incidencias de prioridad NORMAL y BAJA y del 100% para incidencias de prioridad ALTA.**

➤ **2.2.2. Peticiones de modificación de datos.**

Asimismo, para las peticiones de modificación de datos de usuario, el tiempo de respuesta, será de **30 horas en horario 10 x 5**, esto es, horario de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.

El cálculo de los SLAs tendrá periodicidad **ANUAL** y se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 90%**.

➤ **2.2.3. Tiempo de Despliegue:**

Una vez resueltas, las incidencias de prioridad Normal y Baja deberán desplegarse con la subida estándar semanal (Miércoles de 6:30 h a 7:30 de la mañana), mientras que para las de prioridad Alta, en el momento que estén resueltas, se solicitará un comité de Crisis para hacer el despliegue tan pronto como sea posible.

A tal efecto, el tiempo entre la resolución de cada incidencia y el despliegue a producción deberá ser como máximo de **5 días hábiles**.

En el despliegue de incidencias, el cálculo de los SLAs tendrá periodicidad **MENSUAL** y se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 95%**.

En los casos en que no se alcancen los valores establecidos en la presente cláusula, 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 3 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 despliegue de la incidencia
- Fecha y hora de la resolución de la incidencia.
- Fecha y hora del cierre de la incidencia

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

Al inicio del contrato se acordará la forma de acceder a la herramienta de ticketing de MC MUTUAL (Jira). Con el objetivo que en menos de 15 días esté operativo el acceso y funcionando con normalidad.

Asimismo, para cada ticket, 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 los tickets registrados. Estos informes proporcionarán información de tipificación y tendencias en el servicio.

Los datos del registro de incidencias son confidenciales y ninguna de las partes divulgará su contenido a terceros sin la aprobación por escrito de la otra parte.

- **2.2.4. 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.**

- **2.2.5. 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.**

- **2.2.6. 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 3ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

3.1.- Director Técnico. MC MUTUAL designará un Director Técnico cuyas funciones en relación con el objetivo del presente contrato serán las siguientes:

- Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la prestación de los servicios en cada una de sus fases.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del contrato.
- Proponer las modificaciones que convenga introducir para el buen desarrollo de los servicios.
- Expedir, en su caso, las certificaciones parciales y conformar las facturas correspondientes a los servicios realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
- Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo de los trabajos.
- Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los servicios y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de aquellos técnicos o especialistas de la misma que tengan alguna intervención en la ejecución de los trabajos.

El Director Técnico podrá delegar sus funciones en una o varias personas de MC MUTUAL. Asimismo, podrá incorporar, durante la duración del contrato, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar las actuaciones a su cargo.

3.2.- Responsable del Servicio. La empresa adjudicataria nombrará un Responsable de Servicio como interlocutor válido en MC MUTUAL, al objeto de garantizar el seguimiento y control del servicio y velar por el cumplimiento de las normas que afecten al equipo de trabajo.

- **Responsable del Servicio.** Será el máximo responsable del servicio y de la gestión del mismo. Realizará el seguimiento del servicio, reportará los informes asociados y revisará periódicamente la planificación de las tareas. Se encargará de atender peticiones de soporte tecnológico, dudas, pedidos, notificaciones, etc, así como del asesoramiento sobre los avances tecnológicos desarrollados por el fabricante en referencia a la planta instalada.

3.3.- Reuniones de seguimiento del contrato. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a mantener reuniones de seguimiento con el fin de analizar el desarrollo del mismo y, en su caso, evaluar todas aquellas circunstancias imputables a la empresa adjudicataria, que pudieran originar penalizaciones.

➤ **Reuniones con la Dirección de la División de Tecnología:**

Periodicidad: 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 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.

3.4.- 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.

3.5.- 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).
 - 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 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 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”.

3.6.- A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta de servicios una descripción de la gestión del personal técnico, del seguimiento de la calidad, de las reuniones e informes del seguimiento propiamente dicho, y cuantas tareas se estimen necesarias para la gestión de la prestación del servicio.