



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO EN CIBERSEGURIDAD PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1”

Número de expediente: |N202500552 |

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	6
CLÁUSULA 3ª - GESTIÓN DEL SERVICIO	Error! No s'ha definit el marcador.

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, realizará los trabajos **de forma presencial** en las sedes centrales de MC MUTUAL sitas en Av. Josep Tarradellas 14-18, C/Provença 321 y Avda. Diagonal 394 de Barcelona.

1.3.- Introducción. Las necesidades en el ámbito de la ciberseguridad de MC MUTUAL han experimentado un continuo crecimiento en los últimos años que requiere la contratación de un soporte adicional, y además se pretende abordar nuevas actividades que no serían posibles con los recursos actuales. Las actividades que más se han incrementado son las siguientes:

- Soporte en ciberseguridad, tanto a los usuarios internos como a los externos.
- Gestión de herramientas de ciberseguridad: antivirus de última generación (EDR), repositorio centralizado de logs, firewalls, solución de ZERO-TRUST.
- Participación en proyectos de ciberseguridad.

Por otro lado, se pretende optimizar la gestión del cumplimiento de las normativas en seguridad aplicables a la mutua (ENS, RGPD, NIS2, etc).

Al no disponer la Mutua de recursos internos suficientes para la prestación de los servicios antes indicados, MC MUTUAL debe contratar los servicios de soporte informático a un proveedor externo.

1.4.- Alcance. En virtud de lo expuesto y de conformidad con los requerimientos técnicos contenidos en la Cláusula 2 del presente PPT, en el alcance de la presente licitación se contemplan, entre otras, la realización de las siguientes tareas correspondientes a un perfil profesional de **TÉCNICO EN CIBERSEGURIDAD (TC)**:

- Soporte a usuarios
- Revisión de tickets asignados al departamento
- Gestión de firma electrónica y certificados
- Gestión CMDB
- Gestión de la seguridad en emails
- Gestión del antivirus
- Gestión de los dispositivos de seguridad de comunicaciones
- Mantenimiento del NAC y la segmentación

Para la prestación de dichos servicios **se estiman 5.280 horas** anuales de dicho perfil en jornadas de 8h según el siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN SERVICIO	Jornadas anuales	Horas anuales
TÉCNICO CIBERSEGURIDAD (TC)	660	5.280

Adicionalmente, se contemplan las siguientes tareas de alto nivel en el ámbito de la seguridad de la información correspondientes a un perfil profesional con conocimientos muy cualificados, **CONSULTOR ESPECIALISTA EN CIBERSEGURIDAD (CEC)**:

- Diseño de arquitectura de seguridad
- Evaluación y gestión de riesgos.
- Definición de políticas y estándares de seguridad.
- Integración de controles de seguridad en proyectos.
- Evaluación de tecnologías y soluciones de seguridad.
- Colaboración interdepartamental.
- Auditorías y revisiones de seguridad.

- Respuesta ante incidentes y análisis forense.
- Formación y concienciación.
- Análisis de tendencias y amenazas.

Para la prestación de este servicio especializado **se estiman 80 horas** anuales de dicho perfil a realizar según petición expresa de MC MUTUAL:

DESCRIPCIÓN SERVICIO	Jornadas anuales	Horas anuales
CONSULTOR ESPECIALISTA EN CIBERSEGURIDAD (CEC)	10	80

La estimación de **horas anuales** reseñadas para cada perfil 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.

- 1.5.-** La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, computado desde la fecha de inicio de las actividades, según 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 **DOS (2) AÑOS**, sin que en ningún caso la duración del contrato, incluido el plazo inicial y las referidas prórrogas, pueda superar el plazo total de **TREINTA Y SEIS (36) 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 **Febrero de 2026**.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- Soporte técnico en ciberseguridad. Las tareas y funciones a realizar correspondientes a un perfil profesional de **TÉCNICO EN CIBERSEGURIDAD (TC)** son las que se especifican a continuación.

- Soporte a usuarios en incidencias de acceso:
 - Personal interno: usuario/contraseña y segundo factor de autenticación en los diferentes entornos: Office365, autenticación multifactor y escalado de incidencias a proveedores.
 - Personal externo en el acceso remoto ZERO-TRUST, VPN, VDI, CITRIX
- Revisión tickets asignados al departamento.
- Gestión de firma electrónica y certificados:
 - Gestión de certificados de entidad certificadora privada.
 - Soporte a usuarios, problemas al realizar firma digital
- Actualización de elementos de configuración en CMDB. (Service Desk).
- Análisis de correos maliciosos, phishing, detección y aclaración a los usuarios.
- Análisis de correos de proveedores para verificar seguridad de los mismos.
- Gestión del Antivirus:
 - Análisis consola de AV, detecciones, revisar falsos positivos.
 - Distribución del agente de AV.
 - Pruebas con políticas de seguridad AV
- Acceso a través de proxy, análisis en caso de incidencias
- Pruebas técnicas de acceso a recursos, permisos sobre recursos, derechos de usuarios.
- Pruebas con políticas de seguridad AD.

- Gestionar conexiones remotas de los proveedores, horarios, consultas, interacción con el proveedor que gestiona la infraestructura del CPD.
- Gestión de las solicitudes de reglas de firewall y otros dispositivos de seguridad.
- Gestión de accesos en base a grupos del directorio activo y Adm.Usuarios.
- Gestión acceso a aplicaciones de terceros. Soporte a nivel de comunicaciones.
- Tareas técnicas en proyectos de ciberseguridad.

Para la prestación de dichos servicios **se estiman 5.280 horas** anuales de dicho perfil en jornadas de 8h según el siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN SERVICIO	Jornadas anuales	Horas anuales
TÉCNICO CIBERSEGURIDAD (TC)	660	5.280

Cobertura de Servicio. La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio de forma continuada será de: **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables (10*5) y el adjudicatario deberá garantizar el equivalente a un **máximo de 3 y un mínimo de 2 jornadas de soporte técnico al día.**

MC MUTUAL indicará en cada momento el volumen de horas requerido para cada tipo de necesidad especificada en este apartado.

Si bien la disponibilidad del servicio será de: 8:00 horas a 18:00 horas de lunes a viernes laborables (10*5), **MC MUTUAL prevé la realización de hasta un máximo de 50 horas anuales fuera del horario antes indicado sin coste adicional alguno para la Mutua.**

Periodo vacacional. La cobertura del servicio en los periodos vacacionales se establecerá de forma consensuada con el Director Técnico de MC MUTUAL, **con una antelación mínima de un mes con respecto al inicio de las mismas, y teniendo en cuenta la presencia obligatoria mínima de uno de los técnicos dedicados al servicio, durante todos los días del año.**

MC MUTUAL podrá modificar, durante la vigencia del contrato, y de acuerdo con sus necesidades, el horario del servicio informando a la empresa adjudicataria de dichas modificaciones con 15 DÍAS LABORABLES de antelación.

Cobertura geográfica. Al tratarse de un servicio a prestar de forma continuada y presencial, **el Equipo de Trabajo técnico adscrito al mismo estará ubicado, durante el horario de servicio, en las instalaciones de alguna de las sedes centrales de MC MUTUAL.**

- **Sedes Centrales:** Av. Josep Tarradellas 14-18, C/Provença 321 y Avda. Diagonal 394 de Barcelona.

A tal efecto, la empresa licitadora deberá ofertar un Equipo de Trabajo que garantice la cobertura de servicio antes indicada, y que deberá estar integrado por un máximo de TRES personas, indicando para ello el número de recursos, y la cantidad de horas previstas **por perfiles y por recursos**, cumplimentando para ello la TABLA 2 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se considerarán incluidos en el importe de adjudicación los costes necesarios para la realización de los servicios, incluyendo los costes medios auxiliares, gastos directos e indirectos necesarios para la realización de los trabajos así como como **la mano de obra, los desplazamientos, las dietas y alojamientos.**

2.2.- Soporte especializado en ciberseguridad. Las tareas y funciones a realizar correspondientes a un perfil profesional de **CONSULTOR ESPECIALISTA EN CIBERSEGURIDAD (CEC)** son las que se especifican a continuación.

- Diseño de arquitectura de seguridad. Crear y mantener la arquitectura de seguridad integral que protege la infraestructura, aplicaciones y datos de la organización.

- Evaluación y gestión de riesgos. Identificar, analizar y priorizar riesgos relacionados con la seguridad para definir controles y mitigaciones adecuadas.
- Definición de políticas y estándares de seguridad. Establecer políticas, normas y procedimientos que guíen la implementación y operación segura de sistemas y tecnologías.
- Integración de controles de seguridad en proyectos. Asegurar que los nuevos desarrollos, sistemas y servicios incorporen los controles de seguridad desde su diseño (security by design).
- Evaluación de tecnologías y soluciones de seguridad. Analizar, seleccionar y validar herramientas y tecnologías para proteger la organización, asegurando que se adapten a sus necesidades.
- Colaboración interdepartamental. Trabajar con equipos de TI, desarrollo, operaciones y negocio para alinear los objetivos de seguridad con las metas de la empresa.
- Auditorías y revisiones de seguridad. Realizar revisiones y auditorías para verificar el cumplimiento de políticas y la eficacia de los controles de seguridad.
- Respuesta ante incidentes y análisis forense. Participar en la planificación y apoyo en la gestión de incidentes de seguridad, ayudando a determinar causas y medidas correctivas.
- Formación y concienciación. Plantear acciones de formación y campañas de concienciación dirigidas a empleados y equipos técnicos.
- Análisis de tendencias y amenazas. Adaptar la estrategia de seguridad continuamente, según las amenazas emergentes, vulnerabilidades y mejores prácticas.

Para la prestación de este servicio especializado **se estiman 80 horas** anuales de dicho perfil a realizar a demanda según petición expresa de MC MUTUAL:

DESCRIPCIÓN SERVICIO	Jornadas anuales	Horas anuales
CONSULTOR ESPECIALISTA EN CIBERSEGURIDAD (CEC)	10	80

2.3.- Entorno tecnológico. El entorno técnico en el que se desarrollarán las tareas objeto de contratación es el que se indica a continuación:

- Red de datos que conecta las 100 oficinas de MC MUTUAL al CPD central.
- Infraestructura de seguridad para el acceso a Internet desde el CPD central: firewall, proxy, relay, IDS...
- Entorno de usuario basado en Microsoft: S.O. Windows y Office.
- Entorno de servidores Linux y Windows.
- Puestos de trabajo virtualizados.
- Infraestructura para trabajo en remoto.
- Software de centralización de logs
- Protección antivirus
- Gestión de acceso a la red de datos, cableada e inalámbrica
- Gestión centralizada de certificados digitales
- Gestión de ticketing para solicitudes e incidencias de usuario.
- CMDB

La empresa adjudicataria deberá garantizar que los profesionales adscritos al servicio reúnen un nivel adecuado de conocimiento sobre la totalidad de productos y sistemas que conforman el entorno tecnológico.

2.4.- Recursos asignados. En virtud de lo expuesto anteriormente, el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución de los trabajos de los que es objeto este pliego, estará formado **COMO MÍNIMO** por los siguientes **perfiles técnicos**:

DESCRIPCIÓN SERVICIO	CÓDIGO	Jornadas anuales	Horas anuales
TÉCNICO CIBERSEGURIDAD	TC	660	5.280
CONSULTOR ESPECIALISTA CIBERSEGURIDAD	CEC	8	80

TABLA 1

La estimación de **horas anuales** reseñadas para cada perfil 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.

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.

A tal efecto, la empresa licitadora **deberá indicar en su oferta los recursos técnicos adscritos por el adjudicatario a la prestación del servicio**, incluyendo para ello el número de recursos ofertados, y la cantidad de horas previstas **por perfiles y por recursos**, cumplimentando para ello la TABLA 2 que se muestran a continuación:

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

TABLA 2

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 TABLA 1.

Capacitación técnica y funcional del Equipo de Trabajo técnico:

Conocimientos requeridos:

Los recursos asignados por el adjudicatario a la prestación del servicio, en su conjunto deberán reunir un adecuado conocimiento de los productos y tecnologías relacionados con el objeto de la presente licitación.

Asimismo, todos los recursos deberán disponer de una de las dos titulaciones que se indican a continuación:

- Titulación media o superior en carreras técnicas, informática, telecomunicaciones
- Formación profesional o grados formativos medios o superiores en informática y telecomunicaciones

Se valorarán que los profesionales asignados al servicio dispongan de los siguientes conocimientos y aptitudes:

- Titulaciones específicas en ciberseguridad
- Conocimientos avanzados de Sistema Operativo y entorno Windows: Active Directory, Office 365 / Azure, Windows Server, Windows 10
- Comunicaciones: redes y protocolos TCP/IP, reglas de tráfico, VPN,
- Dispositivos de comunicaciones: routers, switches,
- Servicios de red: balanceadores, proxys, relays,
- Dispositivos de seguridad: firewalls, IDS, WAF, anti-DDoS
- Servicios de seguridad: protección antimalware, gestión de logs
- Firma electrónica y certificados digitales
- Idioma inglés, lectura de documentación técnica
- Redacción de textos e instrucciones técnicas en una de las dos lenguas oficiales de Catalunya.

Experiencia requerida:

Todos los recursos 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, y al menos con la misma dedicación que la ofertada en la presente licitación.

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

- **Técnico de Ciberseguridad (TC):**

DOS (2) AÑOS como Técnico de Ciberseguridad según lo descrito en la presente Cláusula habiendo sido realizado en los últimos CUATRO (4) AÑOS.

Dicha experiencia deberá haberse realizado en los siguientes entornos tecnológicos::

- redes de comunicaciones TCP/IP
- sistemas operativos Windows
- administración de aplicaciones y dispositivos de ciberseguridad (firewalls, IDS, antivirus)

- **Consultor Especialista (CE):**

DOS (2) AÑOS como Consultor Especialista en ciberseguridad según lo descrito en la presente Cláusula habiendo sido realizado en los últimos CUATRO (4) AÑOS.

Se valorará que dicha experiencia haya sido realizada en empresas de más de 250 trabajadores y más de 25 sedes, interconectadas entre sí y con acceso a servicios cloud que cuenten con infraestructura basada en las tecnologías existentes en MC MUTUAL antes descritas.

Certificaciones profesionales.

Se valorará el conjunto de certificaciones profesionales aportadas por los recursos asignados a la solución propuesta, en el ámbito correspondiente a los requerimientos técnicos y funcionales descritos en el presente Pliego.

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

Caracterización del Equipo de Trabajo y del Responsable del Servicio.

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 técnicos ofertados en la TABLA 2 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.

2.5.- Condiciones de Prestación del Servicio.

Cobertura de Servicio. La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio de soporte técnico será de: **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables (10*5). MC MUTUAL indicará en cada momento el volumen de horas requerido para cada tipo de necesidad especificada en este apartado.

Plazo de incorporación. La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la incorporación de los recursos asignados a la prestación del servicio, tanto al inicio del contrato como en caso de posibles sustituciones, en un plazo máximo de **10 días laborables** desde la fecha de petición.

Periodo de adaptación no facturable. En general, y con el fin de conseguir una mejor adecuación de los profesionales de nueva incorporación al entorno de trabajo y a los requerimientos de las tareas a realizar, se considerará un periodo de adaptación no facturable que comprenderá 5 jornadas laborables iniciales.

Solapamiento de profesionales. En el supuesto que el adjudicatario sustituyera a un recurso inicialmente asignado a la prestación del servicio por otro nuevo, este hecho dará lugar a un tiempo de solapamiento de ambos profesionales durante un mínimo de **5 jornadas laborables**, con el fin de garantizar y asegurar una adecuada continuidad del servicio.

Factor de rotación. Se establece un factor de rotación máximo de **dos recursos técnicos al año**, como número de cambios de personal permitidos durante una anualidad a propuesta del adjudicatario. En el caso de que se supere este límite, será motivo suficiente para rescindir el contrato.

Quedan excluidos del cálculo los cambios originados para la cobertura de periodos de baja, vacaciones, etc.

Para el cálculo del factor de rotación, se considerarán aquellos profesionales que integren el equipo de trabajo adscrito a la prestación del servicio de soporte técnico, 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 para la prestación de dicho servicio.

Modificaciones en la composición del 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.

Se considerará como causas justificadas para solicitar la sustitución de un recurso, entre otras:

- Incumplimiento de la disponibilidad horaria del servicio.
- Demoras en la realización de los trabajos.
- Incumplimiento de los estándares de calidad en la realización de los trabajos.
- Trato insatisfactorio con el usuario.
- Encuestas de satisfacción por debajo de la media o de la mitad de la puntuación máxima prevista.

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.

Asimismo, se solicita un plazo de un mínimo de 5 jornadas laborables de solapamiento de los profesionales que vayan a ser sustituidos con los que realicen la sustitución.

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.

Asimismo, se solicita un plazo de un mínimo **de 5 jornadas laborables** de solapamiento de los profesionales que vayan a ser sustituidos con los que realicen la sustitución.

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.
- 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 único en MC MUTUAL** siendo éste el máximo responsable del servicio y de la ejecución del mismo. Será el responsable de garantizar la correcta gestión del servicio, el seguimiento de la calidad, las reuniones e informes del seguimiento propiamente dicho, velar por el cumplimiento de las normas que afecten al equipo de trabajo y cuantas tareas se estimen necesarias para la gestión de la prestación del servicio

La participación de este perfil en el servicio no supondrá ningún coste adicional para MC MUTUAL y no se traducirá en ningún ítem facturable asociado en la oferta económica.

Deberá realizar como mínimo las siguientes tareas:

- Gestionar el servicio y los integrantes del mismo.
- Gestionar el equipo de trabajo, planificar horarios y vacaciones, asegurando el cumplimiento de los servicios.
- Elaboración de informes de gestión, que permitan la evaluación del cumplimiento y seguimiento de la calidad del servicio.
- Detección de riesgos y adoptar las contramedidas que aseguren la calidad del servicio
- Diseño y realización de actividades formativas, tanto periódicas como en respuesta a carencias detectadas en el equipo
- Ser la referencia para MC MUTUAL en la resolución de problemas y gestión de capacidades.
- Participar en las reuniones de seguimiento como responsable del contrato.
- Potenciar y mejorar el Modelo de Servicio, estableciendo los mecanismos necesarios para la mejora continua.
- Garantizar el seguimiento de la ejecución de los servicios contratados, asegurando que éstos se presten conforme a los plazos y calidad comprometidos.

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: A demanda

Participantes: Dirección de la División de Tecnología 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 con Director Técnico:**

Periodicidad: MENSUAL

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

Objetivos:

- Planificación del servicio
- Revisar los problemas detectados, puntos críticos del servicio y decidir medidas correctoras.

3.4.- Informes de seguimiento: En las reuniones mensuales con el Director Técnico se presentará, por parte de la empresa adjudicataria, el correspondiente Informe de Seguimiento que determine el estado del servicio y que incluirá información de:

- Seguimiento de las acciones realizadas
- Acciones previstas para el siguiente periodo

3.5.- Metodología en la elaboración de los trabajos. La realización de las tareas indicadas en este Pliego, se ajustará a la metodología determinada por MC MUTUAL.

Durante el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, MC MUTUAL podrá ejercer controles de calidad sobre las actividades desarrolladas y los productos obtenidos.

Asimismo el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por MC MUTUAL a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados en resolverlos.

3.6.- Documentación de los trabajos. Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación que le sea aplicable, de acuerdo con la metodología de MC MUTUAL.

La documentación quedará en propiedad exclusiva de MC MUTUAL sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de MC MUTUAL, que la daría en su caso previa petición formal de la empresa adjudicataria con expresión del fin.

El personal técnico asignado registrará la actividad que realice para cada una de las actividades que tenga encomendadas.

3.7.- Relevo por cambio de proveedor. En caso que se adjudique nueva licitación a otro proveedor diferente del que presta los servicios objeto del presente contrato, éste último estará obligado a realizar las siguientes tareas durante el proceso de relevo que no será en ningún caso superior a DIEZ (10) DÍAS LABORABLES:

- Entrega de documentación al proveedor entrante.
- Revisión y cierre de tareas en curso.
- Formación del nuevo equipo según planificación a consensuar con MC MUTUAL.



- Soporte en paralelo con el objetivo de garantizar la correcta transferencia del conocimiento.
- Soporte técnico al nuevo equipo de trabajo.
- Fin de la prestación del servicio objeto del presente contrato.