



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES EN LA HISTORIA CLÍNICA 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: |N202500572 |



Índice

CLÁUSULA 1ª -	OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª -	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	6
CLÁUSULA 3ª -	SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	19

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para “**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1**” (en adelante, **MC MUTUAL o LA MUTUA**), se especifica en el apartado 1 de los datos básicos del expediente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2.- Ámbito geográfico. Estatal.

1.3.- Introducción. MC MUTUAL 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 HEALTHCARE.

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.

Para dar respuesta a nuevas necesidades que puedan surgir en un futuro tales como nuevas integraciones, nuevos circuitos de negocio o sanitarios, MC MUTUAL convoca la presente licitación de prestación de desarrollo de nuevas funcionalidades en la historia clínica de MC MUTUAL.

1.4.- Alcance. El alcance de la presente licitación se centra en los siguientes ejes de actuación:

- Prestación del servicio de implementación de nuevas funcionalidades integradas.
- Mantenimiento evolutivo de las funcionalidades e integraciones existentes.
- Configuraciones necesarias del entorno productivo y de los entornos de pruebas de HCIS integrado.
- Tareas de configuraciones, consultas de base de datos y cualificación de tickets.

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

- Admision de hospitalización (ADM)
- Consultas Externas
- Hospitalización
- Archivos de Historias Clinicas (AHC)
- Codificacion (COD)
- Enfermeria (ENF)
- Facturacion (FAC)
- Gestion de Incapacidades Temporales (GIT)
- Historia Clinica Electronica (HCE)
- Hospital de Dia- Rehabilitacion (HDD)
- Medlink (PET)
- Prescripciones (PRESC)
- Quirofanos (QUI)
- Unidosis (UNI)
- Urgencias (URG)
- Interlocutor (INTER)
- Infraestructura
- Supervision (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. MCXXI. Cancelación de actividad por cierre de proceso de SPV
- 028. MCXXI. Información estructurada SPV
- 029. Integración para la codificación con CIE10 – ayuda a la codificación
- Visor AMAT

Para la prestación de dicho servicio **se estiman orientativamente 4.900 horas anuales** según el siguiente desglose:

DESCRIPCIÓN SERVICIO	Horas anuales
JEFE PROYECTO (JP)	500
TÉCNICO HCIS (T1/T2)	4.400
TOTAL HORAS:	4.900

La estimación del nº de horas anuales se entenderá siempre como orientativa, de forma que el importe ofertado para dicho servicio, **operará como límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas** por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. **En ningún caso suponen un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de los servicios y cantidades especificadas en el pliego que rige la presente licitación.**

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.

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

La franja horaria en la que se prestará el Servicio será de **8:00 horas a 18:00 horas**, de lunes a viernes laborables.

1.5.- La duración del contrato derivado de esta licitación será de **DOS (2) AÑOS**, a contar a partir de **10 de febrero del 2026**.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- Requerimientos Técnicos. Las tareas y funciones a realizar objeto de la presente licitación, son las que se especifican a continuación:

- Análisis de impacto de nuevas funcionalidades y/o integraciones y propuesta de soluciones tecnológicas y funcionales
- Elaboración de análisis funcional y diseño técnico
- Elaboración y ejecución de los planes de pruebas unitarias y de pruebas integradas
- Estimación de esfuerzo y planificación de los trabajos

- Desarrollo de los trabajos asignados
- Coordinación, supervisión y seguimiento de los trabajos asignados teniendo en cuenta que dicha gestión podrá ser llevada a cabo en equipos de naturaleza mixta
- Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios, responsable interno de TI, otros proveedores que participen en los desarrollos
- Traspaso de conocimiento y formación al personal de TI
- Supervisión / ejecución de los traspasos entre entornos
- Soporte a la puesta en marcha y soporte post-arranque in-situ
- Análisis de incidencias en las funcionalidades objeto de contrato y su resolución
- Soporte evolutivo sobre las funcionalidades e integraciones existentes indicadas en el apartado anterior 1.2, así como las nuevas a desarrollar en este contrato, debido a nuevos requerimientos de negocio o tecnológicos

A tal efecto, durante la vigencia del contrato, MC MUTUAL podrá requerir el desarrollo de nuevas funcionalidades.

Para cada una de dichas funcionalidades que se requieran deberán realizarse las siguientes tareas:

- Análisis de requerimientos
- Propuesta de solución
- Presupuesto y calendario para el desarrollo de la funcionalidad (Nota1)

El presupuesto debe incluir las horas correspondientes a todos los perfiles, incluido el jefe de proyecto.

MC MUTUAL solicitará al adjudicatario que cuantifique el desarrollo de dichas funcionalidades, cuyo presupuesto no podrá superar en ningún caso el importe destinado a tal efecto.

El adjudicatario deberá presentar presupuesto en base a las tarifas ofertadas y la correspondiente planificación para el desarrollo de dichos requerimientos que contenga detalle de las dedicaciones por tarea y perfil, y MC MUTUAL deberá validarlos.

Tras la aprobación por parte de MC MUTUAL se continuará con el ciclo de Desarrollo llevándose a cabo las siguientes tareas:

- Análisis y diseño de la nueva funcionalidad. Actualización del documento funcional y de diseño que corresponda
- Plan de Pruebas y actualización del que corresponda
- Aceptación de la nueva funcionalidad

Para cada funcionalidad, la empresa adjudicataria deberá realizar la valoración y planificación del nuevo requerimiento, para ello se deberá realizar un documento de propuesta de planificación sujeto a aprobación por parte de mutua.

La funcionalidad deberá estar en producción en el plazo estipulado según calendario consensuado. Una vez se haya subido a producción dicha funcionalidad, se deberá realizar el documento de finalización sujeto a aprobación por parte de mutua.

Si durante el desarrollo de la nueva funcionalidad surgen cambios significativos en el alcance, se deberá realizar una nota de cambio especificando nueva valoración y planificación sujetas a aprobación por parte de mutua.

Adicionalmente, deberán contemplarse también las tareas de configuraciones, consultas de base de datos y cualificación de tickets. Dichos servicios contemplan las siguientes actividades:

- Cualificación de todos los tickets que lleguen a través del SAU. Se deberán calificar las siguientes categorías: Incidente, Solicitud de cambio de datos por el usuario, Consulta usuario clave, Evolutivo/Mejora, Falsa incidencia
- Gestión y validación de subidas del HCIS
- Realización de pequeñas configuraciones solicitadas por la División de Sistemas de la Mutua.

- Consultas de base de datos, como base para listados o cuadros de mando, a petición de la División de Sistemas de la Mutua.

Las certificaciones serán mensuales, en función de los trabajos realizados correspondientes a los evolutivos/mejoras/configuraciones/etc... y sobre los que se haya firmado el documento de finalización por ambas partes.

Entorno tecnológico. El entorno técnico en el que se desarrollarán dichas tareas es el que se indica a continuación:

- Las versiones especificadas a continuación son las que forman parte del entorno tecnológico actual de MC MUTUAL, si bien éstas podrán ser migradas a versiones superiores durante la vigencia del presente contrato.

Los licitadores deberán garantizar que los recursos técnicos adscritos al servicio reúnen un nivel adecuado de conocimiento sobre los siguientes productos y sistemas que conforman el entorno tecnológico en el que se realice la prestación del servicio, o equivalentes:

- Aplicativos sanitarios:
 - Aplicativo sanitario: HCISMC
- Bus de integración:
 - HealthShare/Connect 2022.1
 - Base de datos: InterSystems IRIS
- Sistema de integración
 - HL7
 - Webservices, XLM
 - ODBC (Direct bdd) / JDBC

2.2.- Garantía de la Solución. Para cada funcionalidad implementada, la empresa adjudicataria deberá cumplir un período de garantía a contar desde la fecha de Entrega a MC MUTUAL (Documento de Aceptación), y que en ningún caso será inferior a DOCE (12) MESES NATURALES, obligándose a realizar durante dicho periodo el soporte necesario para solventar las deficiencias detectadas imputables a la empresa adjudicataria.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores y fallos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de la solución, o que se descubran mediante pruebas o cualquier otro medio, así como la conclusión de la documentación incompleta y corrección de la que tenga deficiencias. Los productos entregados como consecuencia de la subsanación de fallos se harán conforme a los requisitos exigidos en el presente pliego

Para cada incidencia, se establecerá un plazo máximo de respuesta de 24 horas desde la notificación de la incidencia. Se entenderá por tiempo de respuesta el plazo entre la notificación de la incidencia y la asignación de un técnico por parte del adjudicatario para la resolución de la incidencia.

2.3.- Recursos asignados.

2.3.1. Perfiles Técnicos:

El Equipo de Trabajo técnico 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	Horas anuales
JEFE PROYECTO	JP	500
TÉCNICO HCIS - EVOLUTIVO	T1	3.000
TÉCNICO HCIS – CONFIGURACIONES	T2	1.400

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 que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario, incluyendo el número de recursos, la cantidad de horas previstas **por perfiles y por recursos**, y la dedicación y roles que ejercerán durante el transcurso de la prestación del servicio.

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

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
JEFE DE PROYECTO (JP)	<ul style="list-style-type: none"> • Estimación de esfuerzo y planificación de los trabajos • Coordinación, supervisión y seguimiento de los trabajos asignados teniendo en cuenta que dicha gestión podrá ser llevada a cabo en equipos de naturaleza mixta • Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios, responsable interno de TI, otros proveedores que participen en los desarrollos • Supervisión / ejecución de los trasposos entre entornos • Soporte a la puesta en marcha y soporte post-arranque in-situ
TÉCNICO DE HCIS (T1)	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de impacto de nuevas funcionalidades y/o integraciones y propuesta de soluciones tecnológicas y funcionales • Elaboración de análisis funcional y diseño técnico • Elaboración y ejecución de los planes de pruebas unitarias y de integración • Estimación de esfuerzo y planificación de los trabajos • Desarrollo de los trabajos asignados • Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios, responsable interno de TI, otros proveedores que participen en los desarrollos • Traspaso de conocimiento y formación al personal de TI • Supervisión / ejecución de los trasposos entre entornos • Soporte a la puesta en marcha y soporte post-arranque in-situ • Análisis de incidencias en las funcionalidades objeto de contrato y su resolución • Soporte evolutivo sobre las funcionalidades e integraciones existentes indicadas en el apartado 1.2, así como las nuevas a desarrollar en este contrato, debido a nuevos requerimientos de negocio o tecnológicos
TÉCNICO DE HCIS (T2)	<ul style="list-style-type: none"> • Cualificará todos los tiquets que lleguen a través del SAU. Esta cualificación podrá ser: Incidente, Solicitud de cambio de datos por el usuario, Consulta usuario clave, Evolutivo/Mejora, Falsa incidencia • Gestionará y validará subidas del HCIS • Realizará pequeñas configuraciones solicitadas por la DSI • Hará consultas de base de datos, como base para listados o cuadros de mando, a petición de la DSI

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 la totalidad de productos y tecnologías relacionados con el objeto de la presente licitación.

Experiencia requerida:

➤ Todos los recursos técnicos que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la prestación del servicio, deberán disponer de la experiencia MÍNIMA que se describe a continuación, en función del perfil profesional:

- **Jefe de proyecto de HCIS (JP):**
 - **DOS (2) AÑOS como Jefe de proyecto de HCIS** habiendo sido realizado en los últimos CUATRO (4) AÑOS.
 - Experiencia en los siguientes entornos tecnológicos:
 - DOS (2) AÑOS en HPHCIS

- **Técnico de HCIS (T1 y T2):**
 - **UN (1) AÑO como Técnico de HCIS** habiendo sido realizado en los últimos TRES (3) AÑOS.
 - Experiencia en los siguientes entornos tecnológicos:
 - UN (1) AÑO en HPHCIS

Certificaciones requeridas.

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, y más concretamente, se valorará que el equipo de trabajo disponga de certificaciones en HL7 v2.7 o superiores.

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

2.3.2. 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.

RESPONSABLE DEL SERVICIO (RS):

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.

Asimismo, el **Responsable del Servicio** asignado por el adjudicatario deberá disponer de una **experiencia MÍNIMA de DOS (2) años**, realizada durante los últimos tres años, en la realización de los trabajos antes indicados.

2.3.3.- 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 técnicos** que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la prestación del servicio, así como del **Responsable del Servicio**.

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.

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.

2.4.- Calidad del contrato. Los licitadores realizarán las tareas de desarrollo 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).

➤ **2.4.1. Soporte evolutivo**

Se tendrá en cuenta como parámetro del plan de calidad:

- **Evolutivo:** un desarrollo o una actuación específica bajo demanda de MC Mutual.
- **Tiempo de Evaluación (TmE):** Tiempo máximo para la evaluación de actividades evolutivas contado como el tiempo transcurrido entre la solicitud de evaluación y la respuesta del adjudicatario.
- **Disponibilidad del Servicio:** Franja horaria en la que se contabilizan los tiempos de evaluación.

Los licitadores deberán prestar el servicio según el modelo indicado en la siguiente tabla en la que se relacionan los parámetros SLA con los **valores exigidos.**

Evento	Tiempo de Evaluación(h)	Disponibilidad del Servicio (*)
Evolutivo	100	10*5

(*)La franja horaria en la que se prestará el Servicio será de **8:00 horas a 18:00 horas**, de lunes a viernes laborables.

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

En los casos en que no se cumplan los plazos indicados, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. 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 con el fin de analizar el desarrollo del mismo, según lo especificado en la Cláusula m^o 3 del presente Pliego. En dichas reuniones se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento detallados en la referida Cláusula.

- **2.4.2.. Puntualidad en la celebración de reuniones de seguimiento.** Si se retrasa la celebración de las reuniones de seguimiento previstas en la Cláusula 4 más allá de los 40 días naturales, computados a partir del día 1 del mes siguiente sobre el periodo de estudio, se recogerá en el acta y serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP.**
- **2.4.3. Puntualidad en la entrega de los informes de actividad, incidencias, calidad, seguimiento ANS, etc.** Informes de seguimiento previstos en la Cláusula 4 entregados dentro del margen temporal correspondiente a los 15 días siguientes al periodo de estudio.

Se permitirá como valor límite un informe entregado fuera de plazo al año. En los casos en que no se alcancen, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

➤ **2.4.4. 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**.

- **2.4.5. Errores cometidos en la facturación de los servicios.** Facturas retornadas desde el departamento de Administración/Finanzas por errores de facturación. Se permitirá como valor límite dos facturas erróneas al año. En los casos en que no se alcancen, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

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: A demanda

Participantes: Dirección de la División de MC MUTAL, Director Técnico de MC MUTUAL y Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

- Revisar objetivos generales del Contrato.
- Satisfacción del servicio.
- Determinar estrategia y evolución futura del Contrato.
- Revisar acuerdos comerciales.

➤ **Reuniones de Seguimiento**

Periodicidad: 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: 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:

- Relación de tickets abiertos.
- Seguimiento de las acciones realizadas
- Acciones previstas para el siguiente periodo

de los informes deben ser aprobados por MC MUTUAL. En caso de ser necesario, el adjudicatario deberá generar informes “a medida”.