



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES LOW CODE 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: N202600134

Índice

1	OBJETO DEL CONTRATO	5
1.1	Objeto.....	5
1.2	Ámbito geográfico.	5
2	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	5
3	ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	6
3.1	Servicios recurrentes.....	7
3.1.1	Servicio de Oficina Técnica	7
3.1.1.1	Gobernanza y Estándares de Desarrollo	8
3.1.1.2	Gestión de la Infraestructura y DevOps.....	8
3.1.1.3	Soporte de Arquitectura y Componentes Core	9
3.1.1.4	Mentoría y “Enablement”	9
3.1.1.5	Asesoramiento Estratégico y Optimización de Licencias	9
3.1.2	Mantenimiento de aplicaciones.....	10
3.1.2.1	Mantenimiento correctivo.....	10
3.1.2.2	Mantenimiento perfectivo	10
3.1.2.3	Mantenimiento preventivo (gestión de problemas proactiva)	11
3.1.2.4	Peticiones de modificación de datos.....	11
3.1.3	Soporte funcional y técnico.....	11
3.1.4	Documentación y gestión del conocimiento	11
3.1.5	Gestión operativa	12
3.2	Servicios Bajo demanda	13
3.2.1	Evolutivos.....	14



3.2.2	Proyectos	14
3.3	Entorno Tecnológico.....	14
3.4	Volumetrías del servicio.	15
3.5	Autorización oficial del fabricante de la Plataforma Outsystems.	16
4	CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	16
4.1	Duración del contrato.....	16
4.2	Horario y disponibilidad del servicio	17
4.3	Localización del servicio	17
4.4	Idioma.....	18
4.5	Arquitecturas, tecnologías e infraestructuras utilizadas.....	18
4.5.1	Definición conceptual de cada uno de los entornos.....	19
4.6	Herramientas de gestión del servicio.....	19
4.7	Período de garantía.....	20
4.8	Facturación de los servicios	21
5	MODELO DE SERVICIO	21
5.1	Gestión de la capacidad del servicio	22
5.1.1	Servicios recurrentes	22
5.1.2	Servicios bajo demanda	22
5.1.2.1	Herramienta de estimación de peticiones bajo demanda.....	23
5.2	Modelo de relación	23
5.2.1	Roles y responsabilidades	24
5.2.2	Modelo de gobierno	25
5.2.3	Comité de Seguimiento	25
5.2.3.1	Comité de Gestión del Contrato	26
6	CALIDAD DEL SERVICIO	28
6.1	Procesos	28



6.2	Acuerdos de nivel de servicio (ANS).....	31
6.2.1	ANS de Calidad Operativa.....	33
6.2.2	ANS de Gestión del Contrato.....	36
6.2.3	Reporte de información.....	37
6.2.4	Informes de actividad.....	38
6.2.5	Informes de incidencias.....	38
6.2.6	Informes de dedicación.....	39
6.2.7	Informes de calidad y seguimiento de ANS.....	39
7	FASES DEL SERVICIO.....	39
7.1	Transición.....	40
7.1.1	Traspaso.....	41
7.1.2	Estabilización.....	41
7.2	Prestación regular.....	42
7.3	Devolución.....	42

1 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 principalmente en remoto desde sus instalaciones, desplazándose de forma presencial a las oficinas de la sede central de la mutua sita en Avenida Josep Tarradellas 14-18 de Barcelona, para las actividades que se requiera según lo previsto en el presente Pliego.

2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

En la actualidad, MC MUTUAL dispone de una plataforma de desarrollo low-code basada en la solución OutSystems, consolidada como uno de los estándares tecnológicos de la entidad para el diseño, implementación y despliegue de aplicaciones de negocio. Sobre esta infraestructura se mantienen actualmente en producción distintas aplicaciones que se encuentran plenamente integrados en el ecosistema de servicios de la Mutua.

El objeto de la presente licitación es la contratación del servicio de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones Lowcode de MC MUTUAL descritos en este documento. Este servicio incluye actividades recurrentes y bajo demanda.

En concreto, los servicios de mantenimiento a prestar son:

- **Servicios recurrentes**
 - Oficina Técnica de la plataforma
 - Mantenimiento de aplicaciones (correctivo, perfectivo, preventivo y



- peticiones de modificación de datos)
- Soporte funcional y técnico
- Documentación y gestión del conocimiento
- Gestión operativa del servicio
- Capacitación e implantación de las herramientas y procedimientos usados por MC MUTUAL.
- **Servicios bajo demanda**
 - Pequeños evolutivos de mantenimiento de aplicaciones (evolutivo funcional y evolutivo adaptativo normativo), con un volumen pequeño de jornadas que se concretará al inicio del servicio
 - Proyectos, para iniciativas de volumen superior a los evolutivos

3 ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

En este apartado se describen los servicios a prestar para las aplicaciones de la plataforma Lowcode, teniendo en cuenta también las especificaciones del apartado 4 CONDICIONES DE EJECUCIÓN.

El adjudicatario se responsabilizará de la operatividad de las aplicaciones del contrato, asegurando que la aplicación funciona correctamente y ofrece las prestaciones de negocio que fueron desarrolladas. Además de esto, de manera proactiva, velará por la evolución y mejora de las aplicaciones y de su eficiencia.

Para cumplir con este objetivo, el adjudicatario deberá tener una visión integral, esto es de inicio a fin de las aplicaciones y de su contexto funcional y tecnológico, para poner en marcha o hacer seguimiento de las actuaciones propias o de terceros para garantizar la operatividad de las aplicaciones. Para ello deberá coordinarse con los equipos internos y otros proveedores de MC MUTUAL.

La gestión de todos los servicios se hará de acuerdo al modelo de gobierno, procedimientos, estándares y herramientas que establezca MC MUTUAL, garantizando el cumplimiento de los requisitos de arquitectura, seguridad y calidad corporativos.

3.1 Servicios recurrentes

Incluye los servicios que deben realizarse de manera continua para garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de las aplicaciones para su uso por parte de los usuarios, que son:

- Oficina técnica de la plataforma
- Mantenimiento de aplicaciones (correctivo, perfectivo, preventivo y peticiones de modificación de datos)
- Soporte funcional y técnico
- Documentación y gestión del conocimiento
- Gestión operativa del servicio

Además, el adjudicatario debe contemplar dentro de los servicios recurrentes la figura y funciones necesarias para implantar nuevos procedimientos y maneras de trabajar en el ámbito del desarrollo que implicará el uso de tecnologías actuales o futuras como la IA que MC MUTUAL implante. En este sentido, el adjudicatario deberá capacitar y formar a sus equipos, así como supervisar la ejecución del mismo y deberá utilizar las herramientas proporcionadas por MC destinadas al soporte de los procesos de Gestión.

El registro de las actividades descritas en estos apartados se deberán realizar en la herramienta de ticketing de la Mutua, siguiendo los procedimientos acordados con MC MUTUAL.

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 mínimo de 1 jornada de soporte técnico al día a repartir entre todos los perfiles contemplados en el contrato.**

Actividades que se contemplan dentro de los trabajos recurrentes:

3.1.1 Servicio de Oficina Técnica

El servicio de Oficina Técnica (OT) para la plataforma OutSystems de MC MUTUAL, no es solo un equipo de soporte técnico convencional; es el “centro de



mando” que garantiza que el desarrollo Low-Code sea escalable, seguro y alineado con las mejores prácticas de la arquitectura de software.

En el ecosistema OutSystems, donde la velocidad de entrega es la prioridad, la Oficina Técnica actúa como el guardián de la calidad para evitar que la rapidez se convierta en deuda técnica.

A continuación, se describen los pilares fundamentales de este servicio:

3.1.1.1 Gobernanza y Estándares de Desarrollo

La OT define las reglas de juego para todos los equipos de desarrollo (internos o externos).

- **Guías de Estilo y Naming:** Asegurar que todos los desarrolladores nombren variables, acciones y entidades de la misma forma.
- **Arquitectura en Capas (4-Layer Canvas):** Supervisar que se respete la metodología de OutSystems para evitar dependencias circulares y facilitar el mantenimiento.
- **Code Review:** Auditorías periódicas de las aplicaciones para asegurar que el código sea eficiente y no afecte el rendimiento del servidor.

3.1.1.2 Gestión de la Infraestructura y DevOps

Se encargan de que la plataforma esté siempre operativa.

- **Gestión de Entornos:** Controlar el paso de aplicaciones entre Desarrollo, Test, Pre-producción y Producción (LifeTime).
- **Deployment Management:** Coordinar las publicaciones para evitar conflictos cuando varios equipos tocan los mismos módulos básicos.
- **Monitoreo de Performance:** Utilizar herramientas como Service Center y Analytics para identificar consultas lentas a la base de datos o errores en integraciones.



3.1.1.3 Soporte de Arquitectura y Componentes Core

La Oficina Técnica construye los cimientos sobre los que otros trabajan.

- **Desarrollo de Componentes Reutilizables:** Creación de conectores (APIs, SAP, bases de datos externas) y widgets de UI que luego el resto de los desarrolladores solo tienen que arrastrar y soltar.
- **Seguridad:** Configuración de proveedores de identidad (Azure AD, Okta, SAML) y gestión de roles y permisos dentro de la plataforma.

3.1.1.4 Mentoría y “Enablement”

Dado que el Low-Code atrae a perfiles diversos, la OT sirve como centro de conocimiento.

- **Onboarding:** Ayudar a nuevos desarrolladores a entender el ecosistema de la empresa.
- **Resolución de Problemas Complejos:** Cuando un bug es demasiado profundo o requiere integración con sistemas legacy complejos, la OT interviene para dar la solución técnica.

3.1.1.5 Asesoramiento Estratégico y Optimización de Licencias

Más allá de la ejecución técnica, la OT actúa como consultora para garantizar la sostenibilidad económica del modelo.

- **Soporte en Contratación:** Asesoramiento experto en la negociación de renovaciones y ampliaciones de la plataforma, evaluando las necesidades reales de MC MUTUAL frente a las ofertas de licenciamiento.
- **Optimización de AOU (Application Objects):** Auditoría constante del consumo de objetos de la licencia para maximizar el ROI, identificando refactorizaciones que permitan liberar espacio y evitar costes innecesarios.
- **Planificación de Capacidad:** Análisis preventivo de las necesidades



de infraestructura y licencias ante la llegada de nuevos proyectos de gran envergadura.

3.1.2 Mantenimiento de aplicaciones

3.1.2.1 Mantenimiento correctivo

Incluye las tareas reactivas de eliminación de defectos o fallos en las aplicaciones o en los datos para garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de las aplicaciones y su uso por parte de los usuarios.

Comprende la recepción de la incidencia, diagnóstico, corrección del código y/o actualización de la configuración, pruebas para la puesta en producción de las modificaciones y el traspaso de conocimiento (formación o comunicación).

Incluye también la coordinación y actuación conjunta con el SAU, equipos internos de MC MUTUAL y otros proveedores para garantizar una comunicación efectiva y la resolución oportuna de las incidencias asegurando los niveles de servicio, calidad de la solución y una explicación adecuada y comprensible de la resolución, evitando el uso excesivo de tecnicismos.

Dependiendo de la gravedad, podrían existir:

- Mantenimiento **correctivo de emergencia**, que debe subsanarse en el menor tiempo posible, aplicando una solución temporal en su caso
- Mantenimiento **correctivo planificado**, cuando no es necesario corregirlo de manera inmediata y la solución definitiva puede planificarse para su implementación (gestión de problemas reactiva)

3.1.2.2 Mantenimiento perfectivo

Realización proactiva de modificaciones en las aplicaciones para mejorar su calidad, seguridad y facilitar su mantenimiento, como perfeccionar la documentación o reestructurar el código o los datos.

3.1.2.3 Mantenimiento preventivo (gestión de problemas proactiva)

Realización proactiva de tareas para prevenir problemas y malfuncionamientos, como:

- identificar incidencias repetitivas,
- analizar información de las aplicaciones para detectar problemas potenciales de rendimiento o disponibilidad
- revisar accesos para optimizar procesos, y proponer y aplicar soluciones orientadas a mejorar los sistemas y reducir el mantenimiento correctivo y el soporte.

3.1.2.4 Peticiones de modificación de datos

Realización de los cambios de datos en base de datos a petición de los usuarios. Estos cambios suelen responder a modificaciones que no se pueden realizar a través de la aplicación o errores en la mecanización del usuario.

3.1.3 Soporte funcional y técnico

Como soporte funcional se entiende la resolución de consultas sobre la operativa y funcionalidad de las aplicaciones que no implican modificaciones sobre aplicaciones ni datos.

Dentro del soporte técnico se incluye ofrecer soporte a otros equipos que deban integrarse con las aplicaciones objeto del servicio o resolver problemas e incidencias de otras aplicaciones que puedan interactuar con las mismas.

El SAU recibe, clasifica, categoriza y resuelve, cuando las peticiones están suficientemente documentadas, o bien las derivará al adjudicatario cuando no puede. El adjudicatario resolverá las peticiones que se le escalen y será responsable de documentar y traspasar el conocimiento para que el SAU pueda resolver futuras peticiones de forma autónoma.

3.1.4 Documentación y gestión del conocimiento

Con el objetivo de mejorar los niveles de resolución, el adjudicatario debe participar activamente en la mejora del SAU, para lo que:

- Elaborará documentación e instrucciones para traspasar el conocimiento a los equipos de primer nivel
- Formará al SAU en el uso de las aplicaciones que se desarrollan y mantienen dentro del servicio
- En caso de detectarse un volumen de consultas relevante dentro de una aplicación, propondrá acciones de formación y/o mejora de la documentación existente
- Así mismo, debe actualizar la documentación para contemplar los cambios que puedan derivarse de la gestión de los servicios recurrentes.

3.1.5 Gestión operativa

Este servicio incluye:

- La **gestión de las peticiones y del servicio**, revisando proactivamente el estado de las peticiones del servicio y asegurando su oportuna gestión y resolución, con especial atención a las que puedan estar pendientes de algún otro equipo o usuario.
- El **control y seguimiento del servicio**, elaborando los indicadores e informes de seguimiento para presentar a MC MUTUAL periódicamente
- El mantener una **visión integral de las peticiones** que se requieran, asegurando la coordinación efectiva con otros implicados para asegurar la gestión eficiente del servicio global, con visión extremo a extremo y orientación a usuario, independientemente de quién es responsable de resolver o dónde se origine la petición.
- La **interlocución y comunicación con el resto de interlocutores** para las actividades que lo requieran (SAU, equipos internos de MC MUTUAL, otros proveedores), como dimensionamiento de infraestructuras, configuración óptima de los sistemas, etc.
- La **gestión de la calidad**, definiendo y ejecutando el Plan de Calidad del servicio (objetivos de calidad, criterios, normas y estándares, revisiones, pruebas, entregables, calendario y responsables, etc.) y aplicabilidad a



actividades bajo demanda (evolutivos y proyectos) y actividades recurrentes.

- **Gestión de la seguridad**, presentando un plan de actuaciones para garantizar la cobertura de los requisitos de seguridad, identificando vulnerabilidades de las aplicaciones o de los componentes que las soportan, haciendo seguimiento de las excepciones que se produzcan y coordinándose con el equipo de Seguridad de MC MUTUAL para las actividades dentro de este ámbito.
- La elaboración de **estimaciones de esfuerzo y análisis de impacto** de los servicios bajo demanda:
 - Revisión y clarificación de requisitos
 - Elaboración de propuestas, con el análisis de la petición, cuantificando esfuerzo y valorando impactos

3.2 Servicios Bajo demanda

- Pequeños **evolutivos** de mantenimiento de aplicaciones (evolutivo funcional y evolutivo adaptativo normativo), con un volumen pequeño de jornadas.
Para la prestación de este servicio el adjudicatario asignará un equipo estable (capacidad mínima) que puede ampliarse o reducirse de manera planificada y acordada, en función de oscilaciones en la demanda o necesidades del servicio recurrente, que se comunicarán con anticipación.
- **Proyectos**, para iniciativas dentro de las que se consideran en el alcance de este pliego, que se gestionarán como proyectos a nivel metodológico.

Los servicios bajo demanda se ejecutarán bajo petición formal por parte del responsable de la mutua designado a tal efecto, y serán analizadas y valoradas por el adjudicatario. Una vez aceptada la propuesta por parte de MC MUTUAL, se planificarán en paquetes de trabajo para su ejecución.

Para el desarrollo de evolutivos el adjudicatario asignará un equipo estable que podrá ampliarse o reducirse de manera planificada y acordada, en función de oscilaciones en la demanda.

3.2.1 Evolutivos

Se incluyen en esta categoría todas aquellas actividades que suponen una evolución en las aplicaciones objeto del mantenimiento para dar respuesta a requerimientos o necesidades de las áreas usuarias de MC MUTUAL. Se contemplan en esta tipología

- **Evolutivo funcional:** modificaciones en las aplicaciones para ampliar o modificar su funcionalidad por necesidades de negocio
- **Evolutivo normativo:** modificaciones para adaptarse a cambios en la normativa que afecta a MC MUTUAL
- **Actualizaciones tecnológicas:** modificaciones necesarias para adaptar los sistemas a cambios en la infraestructura o nuevas versiones del software de base garantizando el correcto funcionamiento de las aplicaciones.

3.2.2 Proyectos

En esta categoría se incluyen las iniciativas para desarrollar nuevas funcionalidades dentro de los ámbitos de acción de las aplicaciones. Los proyectos podrán llevarse a cabo con la aportación adicional de perfiles al equipo estable del servicio.

3.3 Entorno Tecnológico

En este apartado se describe las licencias actuales que dispone MC MUTUAL y así como el entorno tecnológico que afecta a la prestación de los servicios objeto del presente contrato. Los servicios objeto de esta contratación tendrán en cuenta la arquitectura tecnológica de MC MUTUAL a efectos de futuras integraciones.

Estas licencias pueden verse modificadas durante la duración del contrato.

Plataforma **Low Code Outsystems (versión ODC en SaaS)** con el siguiente dimensionamiento:

- 300 Objetos de Aplicación
- 100 usuarios internos
- 1000 usuarios externos

Las tecnologías de los almacenes de datos actuales en MC MUTUAL son Oracle 19c.

La arquitectura tecnológica de MC MUTUAL puede verse enriquecida con la incorporación o modificación de nuevos elementos debido a la constante evolución de los sistemas de información (como, por ejemplo, nuevas fuentes de datos, nuevas versiones de tecnologías o evoluciones propias de la plataforma).

3.4 Volúmenes del servicio.

Para la prestación de dicho servicio **se estiman orientativamente 700 jornadas** anuales según el siguiente desglose:

DESCRIPCIÓN SERVICIO	Jornadas anuales	Horas anuales
JEFE DE PROYECTO (JP)	50	400
CONSULTOR SENIOR (CS)	80	640
CONSULTOR JUNIOR (CJ)	40	320
ARQUITECTO (AR)	50	400
ANALISTA PROGRAMADOR (AP)	240	1.920
SERVICIO OFICINA TÉCNICA	240	1.920
TOTAL JORNADAS / HORAS:	700	5.600

*La estimación del nº de jornadas/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 ejecutados** 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.

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

No obstante lo anterior, se advierte a las empresas licitadoras que MC MUTUAL podrá requerir hasta un máximo de un 48 horas en este apartado, fuera del horario habitual de servicio antes indicado, todo ello, sin coste adicional alguno para MC MUTUAL.

3.5 Autorización oficial del fabricante de la Plataforma Outsystems.

Deberá presentarse acreditación conforme se dispone de la autorización emitida por la empresa fabricante de la Plataforma Outsystems, a favor del licitador para la prestación de los servicios de asistencia técnica objeto de licitación. Para ello, se requiere que la empresa licitadora sea partner del fabricante Outsystems con al menos la categoría de "DELIVERY".

4 CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1 Duración del contrato

La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, a partir de la fecha que, a tal efecto, se indique en el contrato. 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.

4.2 Horario y disponibilidad del servicio

El servicio deberá atender peticiones en horario ininterrumpido de 8 a 18 horas de lunes a viernes, excepto los festivos oficiales en la ciudad de Barcelona.

Dada la propia naturaleza de los servicios, será necesario que un cierto número de actuaciones se produzcan en horarios fuera de este horario estándar de prestación.

Se estima que estas actuaciones fuera de horario del servicio serán de alrededor de 48 horas durante al año.

Este esfuerzo deberá absorberse como parte del servicio sin ningún coste adicional a las tarifas adjudicadas para MC MUTUAL. Estas actividades se comunicarán a los prestadores con una antelación suficiente por parte de la Oficina de Gestión del Servicio para poder realizar una correcta gestión de los recursos adscritos al servicio.

4.3 Localización del servicio

El personal técnico designado por el adjudicatario para la prestación del servicio, realizará los trabajos principalmente en remoto desde sus instalaciones, desplazándose para las actividades que se requiera de forma presencial a las oficinas de Avenida Josep Tarradellas 14-18 de Barcelona.

Se deberán crear mecanismos procedimentales para que el equipo en remoto no realice actuaciones que colapsen los sistemas o comunicaciones de MC MUTUAL. Para constituir estos mecanismos el proveedor deberá designar un interlocutor que establezca los procedimientos y revise que estos sean coherentes técnicamente. En caso de incidencias o problemas en el acceso será el único interlocutor entre MC MUTUAL y el proveedor, encargándose de:

- Distribuir la configuración y normas al equipo de trabajo del proveedor.



- Coordinar la configuración de los equipos físicos en el lugar del proveedor.
- Canalizar las incidencias y peticiones entre el proveedor y MC MUTUAL.
- Realizar las pruebas de conectividad.
- Supervisar que el equipo cumpla las pautas establecidas.

MC MUTUAL facilitará el procedimiento para el acceso del adjudicatario a sus sistemas, y el adjudicatario deberá proporcionar equipos con los requerimientos correspondientes a nivel de recursos y seguridad suficientes para dicha conexión.

En ningún caso se producirán transferencias de datos personales a países fuera de la Unión Europea o a países que no cumplan las condiciones establecidas en los artículos 44 y siguientes del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento general de protección de datos) en relación con las “Transferencias de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales”.

Cualquier otro sistema de conexión que fuera necesario se deberá acordar entre el adjudicatario y MC MUTUAL.

4.4 Idioma

La totalidad de trabajadores que aporte la empresa adjudicataria deberán dominar a la perfección como mínimo una de las lenguas oficiales de Catalunya. Del mismo modo, la documentación generada de gestión y técnica del servicio se elaborará en una de las lenguas oficiales de Catalunya.

4.5 Arquitecturas, tecnologías e infraestructuras utilizadas

El servicio se desarrollará sobre las plataformas e infraestructuras de MC MUTUAL, para lo que el adjudicatario deberá proveer y mantener las líneas de comunicación e infraestructura necesarias para la interconexión con éstas de acuerdo a los estándares de seguridad de MC MUTUAL.

El adjudicatario deberá cumplir con el marco de estándares y procesos de



desarrollo de MC MUTUAL, así como utilizar los frameworks de desarrollo y las herramientas de la arquitectura corporativa que apliquen en función de la tecnología, reutilizando las funcionalidades y componentes existentes y evitando desarrollar nuevos elementos que cubran la misma necesidad. En el caso de ser necesario cubrir nuevas necesidades o hacer alguna excepción, habrá que canalizarlo y validarlo con el equipo de Infraestructuras de desarrollo.

El adjudicatario utilizará versiones de sistema operativo y aplicaciones soportadas por el fabricante y con licencia oficial registrada, dispondrá de antivirus actualizado de un fabricante solvente. No utilizará contenidos ni aplicaciones sin licencia del fabricante y no se conectará a webs con contenidos ilegales.

El pase a producción de los desarrollos realizados tanto en el contexto del servicio como por otros equipos, serán responsabilidad del servicio del adjudicatario.

4.5.1 Definición conceptual de cada uno de los entornos.

La plataforma actual está formada por los siguientes entornos: Dev, Test y Prod.

4.6 Herramientas de gestión del servicio

MC MUTUAL establecerá y/o facilitará las herramientas para gestionar los servicios objeto de la licitación, estableciendo el uso de las mismas. MC MUTUAL podrá evolucionar o ampliar las herramientas de gestión escogidas a lo largo de la prestación del servicio.

Las herramientas propuestas deben utilizarse de manera correcta y deben mostrar una visión actualizada y real de la actividad del servicio.

Para la gestión del servicio se utilizarán, al menos, las siguientes herramientas de MC MUTUAL

- **Gestión de tiquets**, para el registro, análisis, computo del esfuerzo dedicado, resolución de incidencias, peticiones, evolutivos y problemas y la obtención de la información para el cálculo de indicadores y ANS del servicio.

- **Gestión de la demanda**, para la presentación y aceptación de propuestas, formalización del pedido y planificación y aceptación de hitos de facturación
- **Gestión de proyectos**, para el seguimiento y control de los proyectos
- **Gestión del conocimiento**, para mantener y ampliar la base de datos de conocimiento respecto a resolución de incidencias y problemas ya conocidos.

Será responsabilidad del adjudicatario que todo el personal asignado a los equipos de trabajo disponga de licencia de Office 365 con objeto de tener derecho a usar las herramientas que permitan:

- Disponer de correo electrónico
- Acceso a Sitios de Sharepoint
- Acceso a Teams - Skype - Planner
- Herramientas ofimáticas de Office 365

4.7 Período de garantía

Se establecen los siguientes períodos de garantía para las distintas actividades del servicio:

- Evolutivos: **1 mes**
- Proyectos: **6 meses**

Durante el período de garantía, el adjudicatario debe resolver todas las incidencias y defectos detectados en los desarrollos entregados que le sean imputables, sin generar costes adicionales para MC MUTUAL.

Las acciones de mantenimiento correctivo que puedan derivarse de actuaciones previas realizadas por el adjudicatario en el marco de los servicios objeto de este pliego de tratarán como trabajos sujetos a garantía, de forma que quedarán registradas en los sistemas e informes de estado del servicio, indicando progreso y plazos y quedando sujetas a los correspondientes ANS, pero no deberán contabilizarse como esfuerzos sujetos a facturación ni computarán a efectos de generar variaciones en la línea base del servicio recurrente.



4.8 Facturación de los servicios

Para el servicio recurrente y los evolutivos, mensualmente se realizará una certificación de los trabajos realizados y finalizados a partir de los tiquets solicitados y valorados en base a la estimación de esfuerzo aceptada.

La facturación de los proyectos se llevará a cabo de acuerdo con los hitos de facturación detallados en la oferta correspondiente. Estos hitos representan puntos clave en el desarrollo o ejecución del proyecto, y están diseñados para garantizar una distribución equitativa de los pagos a lo largo del tiempo.

El responsable del contrato de la empresa adjudicataria será el interlocutor único de la Oficina de Gestión del Servicio de MC MUTUAL para la resolución de cualquier incidencia que pueda surgir en lo referente a la gestión de facturación.

La facturación del contrato se iniciará una vez finalizado el periodo de transición, según acta de aceptación en la cual la Oficina de Gestión del Servicio acepte formalmente esta circunstancia.

5 MODELO DE SERVICIO

Los objetivos principales de MC MUTUAL con la presente licitación son:

- Dotarse de **capacidad flexible** para mantener y evolucionar las aplicaciones objeto del contrato, con un servicio orientado al cliente interno, basado en estándares y mejores prácticas del mercado.
- **Mejorar la eficiencia y aumentar la productividad** de la capacidad externalizada
- Disponer de un **modelo de relación ágil** que facilite la comunicación, coordinación y actuación, garantizando los niveles de respuesta en colaboración con los diferentes actores implicados (otros proveedores, equipos internos de MC MUTUAL, etc.)

Por ello, MC MUTUAL valorará las propuestas que incluyan mecanismos de



alineamiento y colaboración para responder a estos objetivos.

En los siguientes apartados se describen los requisitos mínimos del modelo de gestión del servicio, que los licitadores pueden desarrollar y ampliar en sus propuestas de servicio.

5.1 Gestión de la capacidad del servicio

5.1.1 Servicios recurrentes

El adjudicatario deberá dimensionar el equipo para dar respuesta a los tiquets referentes al recurrente (incidencias y solicitudes de cambios de datos) en los tiempos estipulados.

5.1.2 Servicios bajo demanda

Las actividades bajo demanda estarán sujetas a una evaluación previa por parte de adjudicatario y se planificarán con MC MUTUAL.

Quincenalmente, o con la periodicidad pactada en la fase de transición, se realizarán las reuniones de planificación del servicio, en las que el Responsable del Servicio de MC MUTUAL acordará con el Gestor del Servicio del adjudicatario las peticiones a incluir en el siguiente paquete de trabajo.

En el caso de peticiones de volumen reducido el modelo de gestión a seguir será el siguiente:

- MC MUTUAL enviará las peticiones para análisis y estimación por parte del proveedor
- El proveedor analizará la información y estimará el impacto y esfuerzo que requiere la solución, elaborando un documento con una propuesta que ha de ser aceptada por MC MUTUAL. En dicho documento se incluirá la valoración y planificación prevista.
- Las propuestas aceptadas se planificarán para su ejecución. Con periodicidad quincenal, o con la periodicidad pactada en la fase de transición, se realizará una reunión de planificación y priorización del



siguiente paquete de trabajo, en la que se incluirán las peticiones a desarrollar durante el siguiente período.

La facturación será en base al trabajo completado satisfactoriamente: una vez finalizada y entregada cada petición, se facturará en base a la oferta presentada y aceptada. Se elaborará un documento de cierre con la valoración, planificación inicial y planificación real. Se incluirán los SLA's incumplidos con sus penalizaciones, cuando las desviaciones sean imputables al adjudicatario. El documento, previa aceptación de MC MUTUAL, será el utilizado para autorizar su facturación.

El licitador debe incluir en su propuesta mecanismos para optimizar la gestión de la capacidad para asegurar la entrega de las peticiones incluidas en el paquete y para maximizar el aprovechamiento de la capacidad disponible del equipo.

5.1.2.1 Herramienta de estimación de peticiones bajo demanda

Para la valoración de las peticiones el proveedor deberá proponer una herramienta, cuya parametrización se calibrará y aprobará por parte de MC MUTUAL durante la fase de transición, la cual facilitará y estandarizará la elaboración de las estimaciones de esfuerzo. Los cálculos deben estar, al menos, basados en:

- Elementos y componentes a desarrollar para el evolutivo.
- Integraciones con otros sistemas
- Parámetros para actividades de análisis, diseño y construcción, con posibilidad de ajustar por dificultad de la tarea.

Durante la fase de transición se parametrizará, probará y ajustará la herramienta, para adaptarla a las casuísticas de las distintas tecnologías.

5.2 Modelo de relación

El modelo de relación define las responsabilidades y mecanismos de comunicación entre el adjudicatario y MC MUTUAL en el marco de actuación



común de este contrato, que garantice el cumplimiento de las obligaciones de ambas partes.

El adjudicatario podrá mejorar y detallar en profundidad las directrices, organización y esquema de relación con MC MUTUAL que se esboza en este apartado, así como los mecanismos de control asociados a los distintos niveles de responsabilidad que se definan.

5.2.1 Roles y responsabilidades

Los interlocutores principales a nivel operativo por parte de MC MUTUAL serán:

- **El Responsable del Contrato de MC MUTUAL**, que planifica y gestiona la demanda y planifica la capacidad del servicio (validación de cambios, priorización, escalado de incidencias, etc.)
- La **Oficina de Gestión del Servicio (SMO)**, que supervisará la calidad y mejora continua del servicio, así como controlará el cumplimiento de los acuerdos contractuales y el consumo y facturación.
- **Servicio de Atención al Usuario SAU**, que es el canal de entrada principal de las peticiones de usuario, responsable de su registro y resolución o, en caso de no poder resolver, derivación a los equipos resolutores.
- **Otros proveedores** de servicio, con los que haya que comunicarse o coordinarse para el efectivo desarrollo de las actividades del servicio.
- **Usuarios clave**, para toma de requisitos o validaciones y **equipos especialistas y referentes técnicos** de los diferentes ámbitos tecnológicos de MC MUTUAL para cuestiones de arquitectura, infraestructuras, implantación, pruebas y despliegues.

Para la correcta coordinación y prestación del servicio, se requiere, al menos, los siguientes perfiles por parte del adjudicatario:

- **Gestor del contrato:** Será el responsable máximo del contrato por parte del adjudicatario. Debe asegurar el cumplimiento de plazos, calidad y adecuación del servicio, así como que se provea el equipo necesario y que



éste se adhiera a los estándares y metodologías de MC MUTUAL.

Será el interlocutor para todos los temas relacionados con la ejecución y gestión del contrato (riesgos, consumo y facturación, no conformidades, etc.)

- **Gestor del servicio:** Será el encargado de la gestión y seguimiento operativo de las actividades diarias, así como de la planificación y del correcto dimensionamiento de los equipos y recursos necesarios, asegurando y supervisando la adecuación de los servicios prestados.
- **Equipo técnico:** será el responsable de la ejecución de las actividades técnicas del servicio. Será en este nivel donde se ejecute la actividad técnica, interactuando tanto con los equipos y usuarios internos como con otros proveedores de MC MUTUAL.

5.2.2 Modelo de gobierno

En términos generales las propuestas de los ofertantes deben estar orientadas a crear un entorno de gestión simple y ágil que permita una coordinación muy fluida entre MC MUTUAL y el adjudicatario del servicio.

Con este objetivo a continuación se describen las principales actividades que deberán cubrirse en los diferentes comités, de los que sólo se define una base que el adjudicatario puede ampliar en su propuesta:

5.2.3 Comité de Seguimiento

Periodicidad: a determinar al inicio del servicio para cada lote

Participantes: Responsable del Contrato de MC MUTUAL y Gestor del Servicio del adjudicatario, además de otras personas del equipo o de MC MUTUAL que puedan ser necesarios

Actividades

- Seguimiento y control global de las actividades del servicio
- Planificación y priorización de los servicios bajo demanda del siguiente periodo.
- Seguimiento de riesgos
- Mejora continua

5.2.3.1 Comité de Gestión del Contrato

Periodicidad: a determinar al inicio del servicio para cada lote

Participantes: Oficina de Gestión del Servicio de MC MUTUAL y Gestor del Contrato y Gestor del Servicio del adjudicatario.

Actividades

- Seguimiento a alto nivel de la evolución del contrato valorando calidad y eficiencia de la prestación
- Seguimiento de consumos
- Definición de objetivos estratégicos
- Valoración y decisión de modificaciones del contrato por eventuales cambios en las necesidades de MC MUTUAL
- Seguimiento y aprobación de la facturación
- Aprobación de modificaciones en la capacidad del servicio recurrente (línea base)
- Resolución de conflictos escalados desde el nivel operativo

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 Responsable del Contrato 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 Responsable del Contrato 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.



6 CALIDAD DEL SERVICIO

La prestación del servicio deberá adecuarse a las metodologías, estándares, entregables, procesos y procedimientos vigentes en MC MUTUAL en el momento de la prestación, basadas en ITIL y PMP.

6.1 Procesos

En este apartado se describen los principales procesos que aplican a los servicios objeto de esta licitación.

Gestión de entregas y despliegues

El pase a los entornos de Test y Producción de todas las actividades serán responsabilidad de los prestadores de servicio. Para un correcto pase a producción se deberá incluir toda la documentación relacionada con la actividad de mantenimiento, tales como código modificado, procedimientos de backup de datos, posibles actualizaciones de las bases de datos asociadas y los scripts de instalación requeridos para el despliegue, si estos fuesen necesarios.

Asimismo, se considerarán los registros asociados al proceso de despliegue y se mantendrá en todo momento un procedimiento claro de marcha atrás en caso de riesgo potencial para la operativa del negocio de MC MUTUAL.

Dado que las ventanas de paso a producción de MC MUTUAL están muy claramente definidas, los licitadores detallarán cómo se articulará el soporte al despliegue y cómo se garantizará la disponibilidad de recursos para atender cualquier posible incidencia durante este periodo.

Los prestadores del servicio deberán dar soporte en los despliegues.

Gestión de la configuración

El adjudicatario aportará a MC MUTUAL toda la información necesaria para



mantener un inventario que permita conocer en cualquier instante los elementos y activos vinculados a las aplicaciones objeto del contrato. Asimismo, se ceñirá a la estructura de datos de este inventario y utilizará la nomenclatura y estándares que establezca MC MUTUAL. Será igualmente responsabilidad del adjudicatario la recopilación de la información, y la comunicación a MC MUTUAL de cualquier modificación y/o actualización en un plazo máximo de 48h naturales tras la ejecución de las modificaciones derivadas de cualquier actividad de mantenimiento sobre las aplicaciones.

Gestión de la capacidad y disponibilidad

El adjudicatario deberá optimizar la gestión de recursos y prevenir la evolución del consumo, anticipando las situaciones en las que pueda producirse falta o exceso de recursos.

La capacidad se planificará y gestionará de acuerdo a lo descrito en el apartado "MODELO DE SERVICIO".

Gestión de proyectos

El adjudicatario seguirá los estándares y utilizará las plantillas y herramientas que MC MUTUAL establezca para el seguimiento y gestión de evolutivos de tamaño significativo

Gestión de la Continuidad

Los adjudicatarios asegurarán la continuidad del servicio que prestan, para lo que evaluarán los riesgos a los que están expuestos. Esta actividad les permitirá adherirse al plan de contingencia de MC MUTUAL.

Con este fin, el proveedor elaborará un plan de emergencias en el que se determinen las funciones y responsabilidades del personal, así como los protocolos de acción ante una situación de emergencia y un plan de recuperación de sus servicios. Para el diseño de este plan se tomará como requerimiento de partida la necesidad de recuperar los servicios de mantenimiento, desde las oficinas de MC MUTUAL, en un plazo inferior a **4 horas** desde la comunicación



de la situación de emergencia por parte de la Oficina de Gestión del Servicio de MC MUTUAL.

Gestión de la Seguridad

El adjudicatario o las personas físicas que actúen, directamente o indirectamente, bajo su responsabilidad, no podrán realizar ninguna acción que comprometa la seguridad de los sistemas de información y comunicaciones de MC MUTUAL.

El proveedor se integrará en la gestión de seguridad de MC MUTUAL, teniendo, por tanto, la obligación de velar por el cumplimiento de la Política de Seguridad de la organización, en su actividad diaria.

Gestión de la Documentación

Será responsabilidad del adjudicatario la redacción, mantenimiento, publicación y evolución de la documentación asociada al servicio de mantenimiento de las aplicaciones o grupo de aplicaciones de las que resulte responsable. La documentación mínima que se espera para todos los servicios se puede resumir en:

- Documentación correspondiente a la definición tecnológica del entorno de comunicaciones:
- Descripción de detalle de cada actividad de mantenimiento
- Versiones de software base utilizadas y plan de actualización
- Historial de modificaciones y cambios
- Guías de instalación, si fuesen necesarias, etc.
- Documentación de definición de todos los procedimientos técnicos específicos que completen la base necesaria para la gestión y explotación diaria del servicio, tales como instrucciones operativas para la realización de peticiones, apertura de incidencias, gestión de escalados, etc.
- Documentación de los planes de prueba realizados y su resultado, previo a la implantación definitiva de las actividades de mantenimiento.
- Toda la documentación generada quedará sujeta a la revisión y validación de MC MUTUAL, o quien ésta designe, para garantizar la calidad de todas las actividades desarrolladas por los adjudicatarios.

La documentación estará siempre registrada y almacenada en las plataformas



que MC MUTUAL designe, y será 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 por parte de la empresa adjudicataria.

Mejora Continua

Dentro de la mejora continua del servicio, el adjudicatario podrá realizar propuestas a MC MUTUAL para la optimización de los procesos.

Durante la Transición, MC MUTUAL facilitará toda la información anterior, así como los estándares de desarrollo y requisitos de arquitectura y seguridad y los controles que establecerá sobre los trabajos desarrollados por el adjudicatario.

El adjudicatario deberá elaborar el Plan de Calidad del Servicio durante la fase de Transición, incluyendo el detalle de procesos para garantizar la calidad de los servicios y proyectos entregados y cómo adaptará las metodologías, estándares y entregables de MC MUTUAL al modelo de servicio propuesto.

6.2 Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

En este apartado se describe el conjunto de indicadores y niveles de servicio requerido por MC MUTUAL, el cual establece una base objetiva y medible para evaluar el cumplimiento satisfactorio del compromiso por parte del adjudicatario.

Para la gestión y seguimiento de los servicios prestados por los adjudicatarios de los diferentes lotes, MC MUTUAL define unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que permiten monitorizar y evaluar la calidad y la gestión de estos servicios a través de unos indicadores que miden el grado de cobertura.

La gestión del nivel de servicio se monitorizará a través de informes de actividad y de seguimiento de ANS, descritos en los apartados siguientes.

La Oficina de Gestión del Servicio de MC MUTUAL y el Gestor del Servicio del adjudicatario analizarán conjuntamente la actividad y posibles incumplimientos de los niveles de servicio, sujetos a penalización.

Los ANS se dividen en dos grupos:

- ANS para **la gestión del contrato** que permiten a través de métricas objetivas la evaluación de cada indicador.
- ANS de **calidad operativa de los servicios prestados** que permiten a través de métricas objetivas y subjetivas valorar la calidad operativa del servicio realizado, su evolución y la calidad ofrecida y percibida por los usuarios finales sobre el servicio prestado.

Para esta gestión el adjudicatario deberá proporcionar a la Oficina de Gestión del Servicio de MC MUTUAL un **Informe mensual** de la actividad del período y los indicadores asociados.

Esto permitirá tener un cuadro de mando centralizado con todos los indicadores de servicio que permitirán a la Oficina de Gestión del Servicio de MC MUTUAL tener una visión global de la calidad de los servicios prestados por cada uno de los adjudicatarios.

En los siguientes apartados se describen los diferentes ANS que se utilizarán para medir el nivel de prestación del servicio. Los indicadores tendrán la siguiente estructura:

- **Nombre del indicador (Código):**
- **Descripción:** Definición del indicador y del objetivo de medida.
- **Métrica:** Fórmula para el cálculo del indicador o parametrización del nivel según una escala de valorización.
- **Actividad / Proceso:** Actividad o proceso al que está relacionado el indicador.
- **Periodicidad:** Intervalo de tiempo de medición y presentación del resultado del indicador.
- **Criticidad:** Grado de criticidad de la aplicación, de acuerdo con la definición realizada en el apartado 5.
- **Prioridad:** Para las actividades de carácter correctivo, hace referencia a la urgencia en la resolución de la actividad de mantenimiento, que vendrá caracterizada por parte del SAU en la apertura de los tickets.
- **Valor límite:** Valor mínimo/máximo a partir del cual el indicador cumple con el acuerdo de nivel de servicio acordado.

6.2.1 ANS de Calidad Operativa

El nivel de calidad operativa se define como el grado de consecución de las diferentes actividades realizadas sobre las solicitudes cursadas y de seguimiento. Las métricas utilizadas para estos indicadores son, o bien de carácter objetivo para aquellos indicadores medibles cuantitativamente, o subjetivos para aquellos relacionados con la percepción del usuario o cliente del servicio recibido.

Por tanto, para cada actividad se medirán los siguientes indicadores:

ANS

Se valorará en la propuesta del licitador, la inclusión de un conjunto de ANS con sus penalizaciones asociadas, que contribuyan a la mejora de la calidad del servicio, entre ellas:

- Generación proactiva de problemas (preventivo /perfectivo)
- Reducción del número de la reasignación de tiquets (orientado a maximizar los esfuerzos en la resolución y cierre del tiquet)
- Satisfacción usuario con el servicio prestado
- Mejora de las aplicaciones y reducción de las incidencias

Además de los de la siguiente tabla:

Código	Descripción	Métrica	Actividad	Periodicidad	Criticidad	Prioridad	Valor límite (VL)
TmE	Tiempo para la evaluación de actividades evolutivas	Tiempo transcurrido entre la solicitud de evaluación y la respuesta del prestador	Evolutivos y Proyectos	Mensual	Normal	-	50 h
					Alta		30 h
TmRe	Tiempo de respuesta para valoración	Tiempo transcurrido entre la apertura del tiquet y la introducción de la fecha de previsión de resolución por parte del prestador	Correctivos y soporte	Mensual	N/A	N/A	7 h
TmR	Tiempo de resolución	Tiempo transcurrido entre la comunicación de una actividad y la resolución efectiva de la misma.	Correctivos y soporte	Mensual	Normal	Normal	50 h
						Alta	7 h
					Alta	Normal	30 h
						Alta	7 h

IncRea	Incidencias reabiertas en Mantenimiento Correctivo	Número de incidencias reabiertas / Número total de incidencias cerradas en el periodo	Correctivos y soporte	Mensual	N/A	N/A	
RHEv	Retraso de hitos acordados en evolutivos	Porcentaje de retraso de finalización con planificación acordada. Se calcula al finalizar el evolutivo o proyecto como: Tiempo desviación finalización (en días) / Duración total del evolutivo o proyecto (en días)	Evolutivos y Proyectos	Mensual	Normal	N/A	<=20% de desviación
					Alta		<=15% de desviación
TmP	Tiempo máximo de entrega de propuesta de solución.	Tiempo transcurrido entre la comunicación de un problema y la entrega de la propuesta de solución e inicio de implementación.	Problemas	Mensual	Normal	N/A	100h
					Alta		50 h



Tabla 6. – Niveles de calidad del servicio

MC Mutual se reserva el derecho a realizar alguna modificación de mutuo acuerdo en la fase de transición.

6.2.2 ANS de Gestión del Contrato

El nivel de gestión del contrato define un conjunto de indicadores que permiten medir el grado de consecución de los acuerdos administrativos y de la gestión global del contrato. Estos indicadores son medibles a través de métricas objetivas basadas en relaciones numéricas temporales o de volumen:

Código	Descripción	Métrica	Proceso	Periodicidad	Valor límite
ErF	Errores cometidos en la facturación de los servicios de asistencia técnica informática	Facturas retornadas desde el departamento de Administración/Finanzas por errores de facturación	Facturación	Anual	1 factura errónea
PnI	Puntualidad en la entrega de los informes de actividad, incidencias, calidad, seguimiento ANS, etc.	Ratio de informes entregados dentro de los márgenes temporales previstos por los ANS.	Reporte Información	Anual	1 informe fuera de plazo

Tabla 7. – Niveles de gestión del contrato

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.**

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 Responsable del Contrato 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.

6.2.3 Reporte de información

La Oficina de Gestión del Servicio de MC MUTUAL, coordinará toda la actividad de asistencia técnica informática y será el interlocutor único de los adjudicatarios para el seguimiento del trabajo realizado. Para ello, el adjudicatario deberá reportar a esta Oficina (de acuerdo al formato que se establezca), al menos, la información que se recoge en los siguientes apartados.

Al inicio del periodo de contrato se definirá la periodicidad de estos informes, que podrá variar a lo largo del tiempo o en periodos de alta actividad. Asimismo, el modelo detallado de cada informe, el contenido concreto y la distribución del mismo

será definido conjuntamente entre los adjudicatarios y la Oficina de Gestión del Servicio al inicio de la prestación del servicio.

El adjudicatario mantendrá en todo momento ordenada y actualizada, para su presentación a MC MUTUAL toda la documentación asociada al servicio. La puntualidad y calidad en la entrega de informes, especialmente en los informes periódicos y reglados, es de importancia primordial para el buen funcionamiento del servicio de gestión, razón por la cual se establecerá un ANS específico para controlar ambos parámetros.

6.2.4 Informes de actividad

Estos informes, en principio de carácter mensual, incluirán, al menos, el detalle y estadísticas de los siguientes elementos, para el periodo de interés (pudiendo incluir un histórico en los casos necesarios):

- Volumen de actividades de mantenimiento, por tipología
- Solicitudes en curso, con grado de avance y fecha prevista de resolución.
- Solicitudes cursadas.
- Actividades de mantenimiento en las que se ha superado el tiempo máximo de respuesta, y/o resolución...
- Informes de evolución del servicio.
- Si fuese de aplicación, listado y cálculo de penalizaciones a aplicar en el mes

6.2.5 Informes de incidencias

Este informe, inicialmente de carácter mensual, incluirá la relación de incidencias del servicio acontecidas, y contendrán al menos, la información indicada a continuación:

- Listado con el detalle y estado de las incidencias: tipo de incidencia, la solución,

el tiempo empleado desde su apertura hasta su resolución, fechas y horas exactas en que se produjeron y se resolvieron, agentes involucrados en la incidencia.

- Tiempo medio efectivo de resolución
- Si fuese de aplicación, listado y cálculo de penalizaciones a aplicar en el mes

6.2.6 Informes de dedicación

Este informe, que tiene un carácter inicialmente mensual, es un documento que proporciona un análisis detallado de la dedicación de recursos, desglosando el tiempo empleado en actividades específicas. En este caso, se detalla tanto el tiempo dedicado a las actividades de mantenimiento correctivo como el tiempo dedicado a cada evolutivo de manera exhaustiva. El objetivo del informe es dar una visión clara y detallada del uso de los recursos y el progreso de las tareas asignadas en un período determinado.

6.2.7 Informes de calidad y seguimiento de ANS

Informe que incluirá una relación detallada y pormenorizada caso por caso de los elementos de servicio medible que componen cada ANS.

7 FASES DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá presentar su propuesta de planificación teniendo en cuenta las siguientes fases:



Figura 1- Fases del servicio

7.1 Transición

La transferencia del servicio debe ser liderada por el adjudicatario, que debe coordinarse con el proveedor saliente y con MC MUTUAL para los trabajos a realizar en esta etapa.

La duración de esta fase será de diez días hábiles, durante la cual se llevará a cabo el Traspaso y la Estabilización del servicio.

El adjudicatario deberá incluir en su oferta un Plan de Transición del Servicio que contenga el detalle de actividades para tomar el control del servicio de manera efectiva:

- Planificación detallada de actividades de traspaso de conocimiento, con las fechas previstas de inicio y fin, los perfiles que deben participar y sus responsabilidades y los criterios de aceptación que apliquen, entre otros mecanismos que aseguren la calidad y efectividad del traspaso
- Hitos, responsabilidades
- Formación específica que debe aportar el proveedor saliente
- Documentos que debe proporcionar el proveedor saliente
- Plan de incorporación del equipo de trabajo y, en particular, equipo asignado a la transición con el detalle de sus roles y responsabilidades
- Plan de calidad de la transición
- Plan de activación del servicio con los mecanismos de control y verificación de

la correcta asunción del servicio (activación de entornos, accesos, configuración de herramientas, disponibilidad de documentación, revocación permisos equipos salientes, disponibilidad de entornos, listado de tiquets en curso, etc.)

El adjudicatario deberá documentar y entregar a MC MUTUAL todas las actividades de la transición.

7.1.1 Traspaso

El **Traspaso** del servicio del proveedor saliente hacia el adjudicatario del presente pliego. En esta etapa, el responsable del servicio sigue siendo el proveedor actual, quien responde por la calidad y cumplimiento de ANS del mismo, al mismo tiempo que se efectúa el traspaso de conocimiento y se habilita la operación por parte del nuevo adjudicatario. Para cada lote, se identificará:

- Histórico de incidencias / problemas y actividad de mantenimiento, estableciendo con esta información las volumetrías de partida del servicio
- Relaciones con otras plataformas y sistemas
- Actividades de formación y documentación
- Proyectos en curso, cuidando el traspaso que permita una correcta asunción del servicio recurrente asociado

El traspaso tendrá una duración máxima de días hábiles, debe ser liderado por el adjudicatario y no generará ningún coste para MC MUTUAL.

7.1.2 Estabilización

Durante la **Estabilización** del servicio el nuevo adjudicatario es el responsable del servicio, asumiendo los trabajos en curso que puedan existir en ese momento. La prestación del servicio debe llevarse a cabo dentro de los niveles de calidad exigidos, para lo cual se medirán los indicadores de nivel de servicio, aunque la

aplicación de penalizaciones no se hará hasta finalizar esta etapa.

En esta etapa, el adjudicatario pondrá en marcha los nuevos procesos y mecanismos de operación del servicio, en particular, se calibrará la **herramienta de estimación de esfuerzos**.

También se iniciarán las actividades de gestión y seguimiento del servicio, presentando los informes acordados.

Pasado este periodo, se iniciará la prestación del servicio en modo regular, entrando en vigor el modelo de ANS definitivo.

7.2 Prestación regular

Una vez finalizada la fase de Transición, el adjudicatario continuará con la prestación del servicio iniciada en la fase anterior. A partir de este momento, se considerará el servicio estabilizado y podrá aplicarse el modelo de penalizaciones asociado al cumplimiento de los ANS incluyendo las actividades pendientes provenientes del contrato anterior.

Durante esta etapa, el adjudicatario elaborará el Plan de Devolución del Servicio, documento que debe mantener actualizado durante la vigencia del contrato, con el fin de facilitar las labores de traspaso al finalizar el contrato.

7.3 Devolución

Durante esta etapa, el adjudicatario debe compaginar la prestación del servicio, de acuerdo a los ANS establecidos, con las actividades de traspaso de conocimiento hacia un nuevo proveedor, utilizando para ello el plan de devolución elaborado y mantenido durante la vigencia del contrato.

La duración de esta etapa será de diez días hábiles.

El liderazgo de esta fase corresponde al nuevo proveedor del servicio.

La documentación y toda la información a traspasar al nuevo proveedor debe estar convenientemente disponible y actualizada, y el adjudicatario se compromete a



facilitar todo el soporte necesario. En caso de no completarse de manera satisfactoria, MC MUTUAL se reserva el derecho de alargar la devolución hasta completar correctamente esta fase.

La devolución del servicio no se considerará finalizada hasta la firma por parte de MC MUTUAL del acta de aceptación, condición necesaria para el pago de la última factura.

