



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN INTEGRAL DE DESARROLLO DE PERSONAS 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: [N202600182]

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO.....	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.....	7
CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO	22
CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE IMPLANTACIÓN .	27
CLÁUSULA 5ª - SOPORTE Y MANTENIMIENTO	33
CLÁUSULA 6ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO MANTENIMIENTO	38
CLÁUSULA 7ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	41

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 principalmente en remoto desde sus instalaciones. Los trabajos que puedan tener lugar de forma presencial, se realizarán en las oficinas sitas en Avenida Josep Tarradellas 14-18 y Avenida Diagonal 394, de Barcelona.

1.3.- Introducción.

Desde hace más de 20 años, MC-MUTUAL dispone del software Meta4 PeopleNet para la gestión de Recursos Humanos, perteneciente a la empresa Cegid Company. Durante todos estos años se han realizado adaptaciones, bien sea mediante configuración del producto o mediante desarrollos específicos, así como numerosas integraciones con otros sistemas de MC MUTUAL, para cubrir todas las necesidades de la gestión integral de RRHH. En el año 2021, Cegid Company informó de la no continuidad del mantenimiento del producto en el formato que MC MUTUAL tiene contratado, es decir, instalado en los propios servidores de la mutua.

La presente licitación da respuesta a las necesidades planteadas por el Área de Personas de MC MUTUAL, para implantar una solución de gestión integral de desarrollo de personas que actualmente se gestiona mediante la solución de Meta4 PeopleNet. MC Mutual cuenta con una plantilla que supera los 1.900 empleados distribuidos en más de 100 centros dentro del territorio nacional.

La finalidad es proporcionar el marco para la licitación de una herramienta tecnológica que permita digitalizar, automatizar y optimizar todos los procesos vinculados al desarrollo profesional, la formación interna y externa, la gestión del talento y la selección de personal.

1.4.- Situación Actual.

Toda la información de desarrollo de personas referente a los empleados de MC MUTUAL reside en Meta4 PeopleNet, que está integrado, entre otros sistemas, con Integrho, que se utiliza principalmente para la confección de la nómina. Debido a la obsolescencia de la solución actual, se debe implementar una nueva solución que permita llevar a cabo la actual gestión integral de desarrollo de personas de MC MUTUAL, cubriendo aquellos requerimientos funcionales y técnicos que se describirán en el presente pliego.

1.5.- Alcance.

El servicio objeto de la presente licitación está orientado a la implementación llave en mano de una solución de gestión de talento y desarrollo de personas, **basada en un servicio estándar de mercado que incluya todo lo necesario para la obtención del resultado esperado, sin contratación de ningún otro producto o servicio adicional**, con las mínimas adaptaciones necesarias para que cumpla con los requerimientos especificados por MC MUTUAL.

Los principales ejes de actuación son los siguientes:

- Suscripción de las licencias de software y servicios necesarios para el uso de la solución por parte de MC MUTUAL.
- Análisis de los procesos actuales de MC MUTUAL y necesidades futuras planteadas.
- Configuración de los distintos módulos de la solución.
- Realización de las adaptaciones necesarias para cubrir aquellas necesidades no cubiertas en su totalidad inicialmente por la solución estándar.

- Procesos de sincronización de información entre la solución ofertada, los datos de contratos de MC MUTUAL (ERP interno) y el producto de nómina y gestión de personal existente en MC MUTUAL (Integrho).
- Carga de la información histórica procedente de Meta4 PeopleNet.
- Integración con el campus de formación actual de MC MUTUAL basado en Moodle.
- Obtención de ficheros XML para FUNDAE
- Plan de pruebas
- Servicios de Soporte.
- Traspaso de conocimiento a usuarios finales.
- Traspaso de conocimiento al equipo técnico de MC MUTUAL.
- Acompañamiento posterior a la puesta en marcha.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo de la solución.
- Bolsa de horas de soporte experto.

1.6.- PLAZOS DE DURACIÓN Y DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato derivado de esta licitación será de **DOS (2) AÑOS**, computados desde la fecha de inicio del proyecto de implementación, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes. No obstante lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse de común acuerdo entre las partes por plazos de un año, hasta un máximo de **DOS (2) AÑOS** adicionales, sin que en ningún caso la duración del contrato, incluido el plazo inicial y las referidas prórrogas, pueda superar el plazo total de **CUARENTA Y OCHO (48) MESES**.

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.

El adjudicatario deberá realizar los trabajos que componen cada una de las fases en que se divide el contrato, en los plazos que a continuación se indican:

- **Implementación de la solución.** El **plazo máximo** de ejecución del Proyecto será de **DIEZ (10) MESES**, computado desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado.

A título meramente orientativo está previsto que el contrato inicie sus efectos en Julio de 2026.

El adjudicatario está obligado a cumplir el contrato dentro del intervalo temporal máximo fijado para la ejecución del mismo, así como a cumplir los plazos parciales señalados, para la ejecución de las sucesivas fases. Y, cuando por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de alguno de los plazos parciales, la Mutua podrá optar, indistintamente, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalizaciones previstas en el Pliego.

No obstante lo anterior, en el supuesto de que aparezcan circunstancias sobrevenidas durante el plazo de ejecución del proyecto y no imputables a la empresa contratista, que conlleve que los trabajos no vayan a estar concluidos en los plazos indicados, el adjudicatario podrá ofrecer cumplir sus compromisos solicitando para ello una ampliación del plazo que se había señalado para su ejecución. En tales supuestos, la Mutua sólo quedará obligada a otorgarle una ampliación en el plazo de ejecución, (que en tal caso será, por lo menos, igual al perdido, salvo que el contratista solicite uno menor), si fuere imputable la demora a una decisión de la Mutua. En caso de no ser atribuible la demora a la Mutua, podrá ésta optar, libremente, por el otorgamiento de la ampliación del plazo de ejecución o por la resolución del contrato, sin que por ello deba satisfacer indemnización alguna a la adjudicataria.

- **Soporte y Mantenimiento de la Solución,** Comenzará a partir de la fecha de firma del Acta de Inicio del Proyecto de implementación, y durará hasta la finalización de la vigencia del contrato, esto es, DOS (2) AÑOS y dos posibles prórrogas de UN (1) AÑO.

- **Servicios de consultoría**, Comenzará a partir de la fecha de aceptación de la solución implementada y estabilizada y durará hasta la finalización de la vigencia del contrato.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Introducción

Este apartado presenta las funcionalidades y procesos esenciales para la gestión integral del desarrollo de personas en MC MUTUAL, abarcando la docencia de prácticas, la evaluación del desempeño y la carrera profesional, la formación y la selección. La herramienta propuesta debe facilitar la integración con plataformas externas, el uso de inteligencia artificial en la evaluación y selección, la trazabilidad y explotación avanzada de datos, y la generación de informes automatizados. Así, se busca transformar la experiencia de empleados/as y responsables, impulsando la eficiencia, la transparencia y el crecimiento profesional dentro de la organización.

La digitalización en recursos humanos supone mucho más que sustituir el papel por archivos electrónicos: implica transformar procesos, automatizar tareas, integrar inteligencia artificial y utilizar analítica avanzada para tomar decisiones estratégicas. Estos son los principales beneficios que debería aportar la solución:

Eficiencia operativa y reducción de costes

La automatización de tareas administrativas (nóminas, control horario, gestión documental, acogida, etc.) libera tiempo y recursos, reduce errores humanos y acorta los tiempos de ejecución. Esto permite a los equipos de RRHH centrarse en actividades de mayor valor añadido, como el desarrollo del talento y la estrategia organizativa. Las empresas que digitalizan sus procesos reportan mejoras de productividad.

Toma de decisiones basada en datos (People Analytics)

La digitalización permite centralizar y analizar grandes volúmenes de datos sobre rotación, absentismo, desempeño, costes salariales o clima laboral. Gracias a herramientas de People Analytics, se pueden identificar patrones, anticipar problemas y planificar acciones preventivas, mejorando la precisión y el impacto de las decisiones estratégicas.

Experiencia del empleado/a y personalización

Las plataformas digitales facilitan una experiencia más fluida y personalizada, desde el proceso de acogida hasta la formación continua. La intranet, el acceso remoto y la personalización de itinerarios formativos aumentan la satisfacción y el compromiso de los empleados/as, factores clave para la fidelización del talento.

Seguridad, cumplimiento normativo y sostenibilidad

La gestión digital de expedientes mejora la trazabilidad, el control de la información sensible y el cumplimiento de normativas de protección de datos. Además, la eliminación del papel contribuye a la sostenibilidad y reduce la huella de carbono de la organización.

Flexibilidad, agilidad y adaptación al cambio

La digitalización permite a las organizaciones adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, implementar modelos de trabajo híbrido o remoto y responder con agilidad a nuevas necesidades del servicio. Esto es especialmente relevante en contextos de incertidumbre y transformación constante.

Impulso a la innovación y el valor estratégico Desarrollo de Personas

Al liberar a los equipos de tareas repetitivas, la digitalización convierte a Desarrollo de Personas en un área más estratégica, capaz de liderar iniciativas de innovación, cultura y desarrollo organizativo. La integración de inteligencia artificial y analítica avanzada permite anticipar tendencias, detectar riesgos y potenciar el crecimiento profesional de los empleados/as.

En resumen:

La digitalización transforma la gestión de desarrollo de personas en un motor de eficiencia, innovación y valor estratégico, mejorando la experiencia del empleado/a, optimizando recursos y facilitando una toma de decisiones más informada y ágil. Las organizaciones que apuestan por esta transformación no solo ganan en competitividad, sino que también se preparan para afrontar los retos del futuro del trabajo.

Formación

Requisitos Mínimos: La herramienta debe permitir:

- Aperturas y gestión de procesos formativos con registro de datos clave, incluyendo denominación, responsable, motivo, lugar, fechas, modalidad, proveedor, colectivo destinatario y documentación asociada.
- Cargas masivas de alumnos/as a acciones formativas mediante plantillas de Excel.
- Catálogo de formación accesible a los empleados/as y actualizado, segmentado por áreas, cursos y sesiones, con buscador avanzado y filtros por modalidad, fechas, colectivo y estado de inscripción.
- Clasificación estructurada de la formación en mínimo tres niveles jerárquicos: área temática, curso y edición/sesión, permitiendo trazabilidad de la participación y resultados por cada nivel.
- Control de inscripción y asistencia de participantes, con registro de la inscripción y la asistencia real, posibilidad de firma digital, QR o control de acceso online, y generación de listados para auditoría y justificación.
- Costes directos y bonificación asociados a la formación, con cálculo y registro de costes directos (docencia, materiales, licencias) y la bonificación aplicable según normativa vigente, generando informes justificativos.
- Costes indirectos de las acciones formativas, con registro y desglose de los mismos en los informes de formación.
- Cuadro de mando de los datos de formación, con indicadores clave como número de horas impartidas, tasa de finalización, satisfacción media, coste

por empleado, comparativa anual y segmentación por colectivo y modalidad.

- Definición del plan de formación, con programación anual de acciones obligatorias y voluntarias, responsables, fechas previstas y seguimiento de inscripciones y ejecución.
- Descarga de resultados en Excel para explotación de datos, manteniendo la estructura y los filtros aplicados.
- Diplomas generados y gestionados según tipología de curso, con emisión personalizada, firma digital y adaptación a la tipología correspondiente. Envío automático y posterior registro.
- Edición de informes, encuestas y diplomas según tipo de curso, permitiendo la personalización de los documentos generados.
- Creación y edición de encuestas de satisfacción para acciones formativas, con envío automático tras la finalización y recogida de resultados.
- Envío de correos desde la herramienta de formación, automatizando convocatorias editables, recordatorios, confirmaciones y comunicaciones personalizadas.
- Creación de plantillas para los correos que se puedan enviar desde la herramienta.
- Portal del líder para visualizar acciones formativas del equipo, con acceso a la información relevante y seguimiento de la participación.
- Generación de encuestas y diplomas al finalizar el curso, integrados en el flujo de la acción formativa.
- Gestión de base de datos de formación, con registro histórico y acceso a la información relevante.
- Gestión de lista de espera para acciones formativas, con control de inscripciones y movimientos.
- Historial de formación realizada, accesible para empleados y responsables.
- Informe automatizado con todos los datos y resultados de las acciones formativas, exportable y personalizable.
- Inscripción en cursos del plan de formación, con control de plazas y validación de requisitos.

- Integración con el campus (Moodle), permitiendo la sincronización de datos y seguimiento de la formación online.
- Integración con FUNDAE, para la gestión de bonificaciones y justificación de acciones formativas mediante ficheros XML.
- Integración con Integrho, para la sincronización de datos de empleados y acciones formativas.
- Integración con la aplicación interna de gestión de contratos de MC MUTUAL para la obtención de los contratos de formación vigentes.
- Integración con fuentes de reclutamiento (Infojobs, LinkedIn, etc.), facilitando la trazabilidad de la formación vinculada a procesos de selección.
- Listados de asistencia (FUNDAE y no FUNDAE), generados automáticamente y adaptados a los requisitos normativos.
- Portal del docente para registro de acciones formativas como formador/a, con acceso a la información relevante y seguimiento de su actividad. Elaboración de certificados del formador/a.
- Poder realizar cambios (editar) una vez creado el curso, manteniendo la trazabilidad de las modificaciones.
- Solicitud de formación externa mediante formulario con flujos de validación por responsables y el Departamento de Desarrollo, envío automático de notificaciones por correo electrónico y registro final en la aplicación. Consulta y extracción de informes de todas las solicitudes (aprobadas/denegadas/pendientes).
- Que el empleado/a pueda introducir certificados de formación externa, con validación y registro en el expediente personal.
- Posibilidad de valoración mediante estrellas para intervenciones, eventos y recursos de aprendizaje.
- Registro directo de todos los datos de la acción formativa en el módulo de formación, garantizando la integridad y trazabilidad de la información.
- Uso de IA en el proceso formativo, para la automatización de tareas, análisis de datos y personalización de la experiencia formativa.

- Asignación automática de programas de formación basada en roles, competencias y trayectoria profesional.
- Disponer de paneles de estado y acciones requeridas que muestren aprobaciones pendientes, acciones pendientes y tareas requeridas.
- Analítica de aprendizaje formal, incluyendo progreso, analítica de eficiencia frente a eficacia, estado y finalizaciones.
- Analítica prescriptiva que realice predicciones y luego sugiera opciones de decisión para aprovechar las predicciones, basándose en datos de formación para usuarios individuales, responsables y diseñadores de formación.
- Administrar itinerarios formativos prescritos con automatización para permitir la asignación por rol, por ejemplo, para necesidades de certificación/cumplimiento.
- Registro del cuadro de indicadores de los procesos de selección, accesible desde el módulo de formación.
- Exportación de datos en Excel/exportable a Excel.

Requisitos Valorables:

- Automatización de correos electrónicos de validación.
- Competencias y rendimiento (carrera profesional) ligados al módulo de formación.
- Control de presupuesto de formación, con seguimiento y alertas.
- Explotación de datos de encuestas de satisfacción y cuadro de mando de indicadores.
- Exportación de costes por empleado de la acción formativa.
- Explotación del cuadro de mando de indicadores de formación.
- Extraer datos en % de cumplimiento de competencias e indicadores de rendimiento.
- Flujos de aprobación entre responsables y equipo para competencias.
- Posibilidad de edición de destinatarios de correos 'con copia'.

- Incorporar en la acción formativa los datos de la licitación (contrato) a la que va ligada.
- Informe con todos los datos y resultados automatizados de las acciones formativas.
- Inscripción en cursos del plan de formación.
- Mis cursos como formador/a – tutor/a.

Selección

Requisitos Mínimos:

- Acogida y seguimiento mediante encuestas de seguimiento, con programación y análisis de resultados.
- Apertura y gestión de procesos de selección con registro de datos clave: nombre, responsable, motivo, fecha, fuente de reclutamiento, perfil buscado y estado.
- Extracción de datos en Excel, incluyendo candidatos, fases, resultados y observaciones.
- Solicitud de inicio de proceso de selección y autorización de plazas.
- Gestión de convocatorias internas, con control de inscripciones y seguimiento.
- Integración con Integrho
- Registro del cuadro de indicadores de los procesos de selección.
- Vinculación del empleado/a con el proceso de selección.
- Publicación multicanal de ofertas de empleo, distribuyendo automáticamente las vacantes a portales de empleo externos (LinkedIn, InfoJobs, etc.), redes sociales y agregadores
- Disponer de un portal de empleo completamente responsivo y optimizado para dispositivos móviles, permitiendo a los candidatos buscar, consultar y postularse a vacantes desde cualquier dispositivo.

- Soportar la comunicación automatizada con los candidatos a lo largo del proceso de selección, incluyendo acuse de recibo, actualizaciones de estado, recordatorios y notificaciones de decisión.
- Planificación y programación de entrevistas con sincronización de calendarios (Google Calendar, Outlook), selección automática de franjas disponibles y comunicación integrada con candidatos y entrevistadores.
- Soportar paneles de entrevista con múltiples entrevistadores, consolidación de valoraciones individuales y generación de puntuaciones compuestas.
- Permitir la transcripción y el análisis asistido por IA de video-entrevistas, proporcionando resúmenes de competencias evaluadas, puntos destacados y comparación con los requisitos del puesto.
- Disponer de un proceso de incorporación previa al primer día, permitiendo a los nuevos empleados completar documentación, acceder a información de la empresa y comenzar formaciones antes de su fecha de inicio real y permitir el seguimiento del progreso de incorporación con paneles que muestren las tareas completadas, pendientes y vencidas para cada nuevo empleado.
- Generación de informes de diversidad e inclusión en el reclutamiento, mostrando la composición demográfica del pipeline en cada fase del proceso y comparándola con los objetivos de la organización.

Requisitos Valorables:

- Desvinculación mediante encuesta de salida, con registro y análisis de resultados.
- Gestión de base de datos interna de candidatos/as con observaciones, accesible para responsables y RRHH.
- IA para dar soporte al proceso de selección (elaboración de anuncios, preselección de currículums, respuestas automáticas, etc.).
- Predicción del tiempo de cobertura y la probabilidad de éxito de las requisiciones asistida por IA, basándose en datos históricos, condiciones del mercado y características del puesto.

- Disponibilidad de un chatbot de reclutamiento asistido por IA que responda preguntas frecuentes de los candidatos, guíe el proceso de postulación, programe entrevistas y proporcione actualizaciones de estado.
- Integración con fuentes de reclutamiento (Infojobs, LinkedIn, etc.).

Evaluación y Carrera

Requisitos Mínimos:

- Cargas de Excel de competencias, comportamientos clave e indicadores de rendimiento (carrera profesional), con validación y asignación a empleados y puestos.
- Cuadro de mando de datos de evaluación y carrera, con indicadores clave y segmentación por colectivo.
- Descarga de resultados en Excel para explotación de datos, manteniendo la estructura y los filtros aplicados.
- Envío de correos desde la herramienta, automatizando notificaciones, recordatorios y resultados de evaluaciones.
- Espacio de evaluación de liderazgo, con cuestionarios adaptados y seguimiento de planes de desarrollo.
- Evaluación del desempeño (competencias y rendimiento de carrera), con posibilidad de autoevaluación, evaluación de responsables y feedback 360°.
- Flujos de aprobación entre responsables y equipo para competencias, con registro de validaciones y comentarios.

Requisitos Valorables:

- Conversaciones MC (documentación soporte, diferenciación líder/equipo, vídeos, registro de conclusiones; a medida).
- Edición del contenido del correo y destinatarios.
- Elaboración de informes en función de resultados de evaluaciones.

- Extraer datos en % de cumplimiento de competencias e indicadores de rendimiento.
- Integración con Integrho.
- Solicitud y seguimiento del estado de la carrera profesional.
- Uso de IA en procesos relacionados con evaluación y carrera.

Docencia de Prácticas

Requisitos Mínimos:

- Integración con Integrho para la gestión de prácticas, permitiendo la sincronización de datos de tutores, alumnos y certificados.
- Que el empleado/a pueda introducir el certificado como tutor/a-docente, con validación y registro en el expediente personal.
- Registro del alumno/a con observaciones, accesible para tutores y RRHH.
- Registro del tutor/a-docente con observaciones, accesible para RRHH.

Requisitos Valorables:

- Extracción de datos del módulo de prácticas, exportable y personalizable.

Migración/Carga de datos

- Carga en la nueva herramienta de toda la información histórica de formación existente en los sistemas actuales.
- Carga en la nueva herramienta de toda la información histórica de evaluación y carrera existente en los sistemas actuales.
- Sincronización periódica de datos procedentes de Integrho.
- Intercambio de datos bidireccional con plataforma Moodle de formación.

Entorno Tecnológico.

- La solución deberá basarse en un modelo 100% SaaS.
- La nube donde se albergarán los datos deberá destacar por su fiabilidad, variedad de servicios y liderazgo en innovación, especialmente en datos, IA y escalabilidad, aceptándose únicamente un nivel similar a servicios del tipo AWS y Google Cloud. Asimismo, la ubicación de los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, a los efectos del art. 122.2. c) de la Ley 9/2017, de contratos del Sector Público, deberá ser en países de la Unión Europea, o bien en países que 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.
- La solución deberá permitir SSO con integración con Azure Tenant de MC MUTUAL, permitiendo que los usuarios accedan con las mismas credenciales de acceso que ya disponen para el resto de sistemas de información corporativos.
- La solución deberá ser compatible con los principales navegadores: la interfaz de usuario debe ser compatible con los navegadores más comunes (Edge, Chrome, Firefox, Safari) para garantizar una accesibilidad adecuada desde diferentes dispositivos.
- La solución deberá ser accesible desde cualquier dispositivo (Tablet, SmartPhone o PC), y estar disponible en cualquier momento.
- La solución deberá cumplir con los estándares de accesibilidad para garantizar que el sistema sea utilizable por todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades.
- La solución debe permitir la integración con plataformas de aprendizaje Moodle.
- La integración de información se deberá poder realizar mediante ficheros de texto con intercambios seguros vía SFTP y API's con conexiones seguras.
- El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido bajo criterios de ergonomía para el usuario, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado, optimizando al máximo la usabilidad y la navegabilidad.
- Todos los actores del proceso: Área de Personas, Empleados y Responsables deben acceder a la misma aplicación, de forma que sea su rol el que determine el nivel de acceso al sistema.

- Para la solución, se deberá facilitar un plan claro y eficiente de actualizaciones de software y mantenimiento del sistema, asegurando la continuidad y la incorporación de nuevas características y mejoras.
- La solución debe ser escalable, permitir un despliegue gradual de los módulos y, en caso de necesidad futura, permitir añadir módulos no contemplados en la presente licitación.
- La solución deberá permitir la integración con plataformas de firma digital.

Requerimientos de Seguridad. El conjunto de desarrollos realizados han de cumplir con los niveles de calidad exigidos por la Mutua, tanto por lo que respecta a los procesos que rigen su construcción, como los procedimientos utilizados para validar que el producto está libre de defectos.

Considerando la naturaleza del servicio, la entidad adjudicataria deberá facilitar la identificación de la ubicación de los sistemas de información vinculados con los servicios objeto del contrato, incluyendo todas las ubicaciones asociadas al almacenamiento y prestación del servicio, contemplando todas las actividades implicadas, tales como recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión.

Es necesario que la entidad adjudicataria identifique a todas las entidades subcontratadas que participarán en la ejecución de los servicios objeto de la licitación, tanto en la oferta presentada como durante la vigencia del contrato, debiendo identificar la ubicación y los servicios concretos prestados por cada una de ellas. La subcontratación quedará en todo caso sometida a las disposiciones contenidas en la normativa de protección de datos, sin excepción.

Se considerarán, a todos los efectos, las limitaciones establecidas en la normativa de protección de datos relativas a transferencias internacionales de datos, siendo condición esencial el cumplimiento de tales previsiones, que se extenderán a las entidades subcontratadas. Esta obligación se considera esencial al contrato y se mantendrá durante toda la vigencia del mismo.

Cualquier modificación a lo largo del contrato relativa a las exigencias establecidas en el presente apartado, deberá ser comunicada sin dilación, a MC MUTUAL.

Toda la infraestructura que sustente los servicios, así como las funciones de administración a realizar, tanto de la adjudicataria como de las entidades subcontratadas si las hubiera, del presente pliego, a los efectos del art. 122.2. c) de la Ley 9/2017, de contratos del Sector Público, deberá estar ubicada en países de la Unión Europea, o bien en países que 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.

Todas las comunicaciones electrónicas se deben realizar mediante protocolos de comunicación seguros (HTTPS, SSH; SFTP)

Se debe contemplar las funcionalidades necesarias para la realización de respaldos automáticos periódicos y la capacidad de recuperación eficiente en caso de pérdida de datos o fallos del sistema.

Requerimientos de Calidad.

- El fabricante del producto ofertado deberá disponer de certificación ISO27001, o equivalente. Además, se valorará que disponga de la certificación internacional de privacidad de datos ISO27701.
- El conjunto de desarrollos realizados han de cumplir con los niveles de calidad exigidos por la Mutua, tanto por lo que respecta a los procesos que rigen su construcción, como los procedimientos utilizados para validar que el producto está libre de defectos.
- Se requiere la definición del proceso y conjunto de procedimientos asociados que el licitador realizará para asegurar:
 - Que el conjunto de procesos durante la fase de desarrollo, cumple con buenas prácticas en la gestión de proyectos.

- Que el conjunto de procedimientos definidos, cubre cada uno de los aspectos para validar la calidad de producto respecto a la:
 - Utilidad
 - Garantía de uso
 - Seguridad

Para ello en las fases de aceptación se realizarán las revisiones contempladas en la metodología examinándose que el software esté libre de vulnerabilidades y se cumplan los estándares de calidad (no duplicidad, buena mantenibilidad, etc.). Cualquier anomalía detectada deberá ser corregida sin ningún sobre coste adicional.

- Que existen un conjunto de indicadores que permitan comprobar el nivel de utilidad y garantía de la aplicación, y que ayuden a la toma de decisiones sobre:
 - Si el producto se ha desarrollado correctamente, es decir, si se han cumplido con todos los procedimientos definidos en el pliego.
 - Si el producto está libre de defectos funcionales.
 - Tenemos un nivel de calidad suficiente para su uso en entorno productivo

Requerimientos de Rendimiento. Se debe asegurar que la herramienta está optimizada para un rendimiento eficiente, manejando grandes volúmenes de datos y transacciones de manera ágil.

Entorno de Demostración. Las empresas licitadoras deberán indicar en su oferta técnica los datos, claves de acceso e instrucciones de uso necesarias que permitan a la Mutua comprobar en un Entorno de Demostración el funcionamiento, la usabilidad, la navegabilidad y el rendimiento de la solución ofertada para las siguientes funcionalidades:

- **Organización y definición de Competencias:** La plataforma utiliza una base de Competencias del mercado y permite añadir y mantener actualizadas las Competencias propias de la empresa.

- **Inferencia automática de Competencias del Puesto:** A partir de las competencias de los empleados que los ocupan y de la descripción del propio puesto.
- **Recomendaciones automáticas para el empleado:** Visualización de las recomendaciones automáticas y personalizadas por parte del empleado referentes a contenidos formativos, roles y trayectorias de carrera y vacantes generadas a partir del perfil de competencias, preferencias, brechas detectadas y objetivos de desarrollo.
- **Selección basada en Competencias:** El sistema compara las Competencias requeridas para el puesto convocado con las el de los/as candidatos/as presentadas en la convocatoria, facilitando una preselección de candidaturas más rápida y precisa.
- **Selección, Publicación de ofertas:** redacción de la oferta/convocatoria y publicación interna y en redes.
- **Análisis de competencias y habilidades del equipo humano de la organización:** Ofrece informes sobre las competencias y habilidades existentes en el equipo humano de la organización, las brechas existentes y su evolución por; empleado, equipo y puesto, para planificar y desarrollar el talento.
- **Portal del manager:** visualización del portal y ejemplo de evaluación de competencias.
- **Portal del empleado:** Visualización del portal del empleado e inscripción a una acción formativa (visualización del plan de formación, elección de la acción formativa y las distintas ediciones, y gestión de la inscripción)

En el caso de que, siguiendo las instrucciones proporcionadas, no se pueda validar alguna funcionalidad, se entenderá que el producto no cumple con la mencionada funcionalidad.

CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO

3.1.- Recursos asignados. 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**:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
CONSULTOR JEFE DE PROYECTO	CJP
CONSULTOR DE PRODUCTO	CP

- **Consultor Jefe de proyecto (JP)**, que asegurará el cumplimiento de los plazos, la calidad del proyecto y liderará las reuniones de seguimiento.
- **Consultor de producto (CP)**, que realizará la configuración y parametrización del producto, las integraciones y el traspaso de conocimiento a los usuarios.

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.

3.2.- 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
CONSULTOR JEFE DE PROYECTO (JP)	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de impacto de requerimientos. • Propuesta de soluciones tecnológicas o funcionales para cumplimiento de requerimientos. • Estimación de esfuerzo y planificación de trabajos asignados. • Coordinación, supervisión y seguimiento del desarrollo del trabajo. • Coordinación de reuniones con el cliente.

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Riesgos: identificación de forma cualitativa y cuantitativa posibles riesgos y acciones mitigadoras Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios y responsable interno de TI. Finalización: conclusión y aceptación del producto, recibiendo la conformidad del resultado, realizando la entrega y recopilando la información generada. Coordinación en la puesta en marcha.
CONSULTOR DE PRODUCTO (CP)	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de toma de requerimientos y definición funcional Parametrización y configuración del producto. Parametrización y configuración de las integraciones. Definición del Juego de pruebas Validación de las pruebas unitarias Traspaso de conocimiento a los usuarios.

A tal efecto, la empresa licitadora deberá indicar en su oferta los recursos que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la **Ejecución del Proyecto**, 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, desglosado por fases, cumplimentando para ello las TABLAS 1 Y 2 que se muestran a continuación:

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

Tabla 1

Se advierte a las empresas licitadoras que **todos los profesionales ofertados que integren el Equipo de Trabajo, deberán estar perfectamente identificados con el correspondiente Código de Perfil** indicado en la Cláusula 3.1 del presente Pliego, **y el correspondiente Código de Recurso**. En caso que la propuesta técnica incluya otros

perfiles adicionales no contemplados en dicho apartado deberán identificarse con el **Código OTROS**.

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO PERFIL	RECURSOS	CÓDIGO RECURSO	DEDICACIÓN						TOTAL HORAS
				FASE I		FASE 2		FASE N		
				horas	%	horas	%	horas	%	
PERFIL 1		RECURSO 1								
		RECURSO 2								
		RECURSON								
PERFIL N		RECURSO 1								
		RECURSO 2								
		RECURSON								
TOTAL					100		100		100	

Tabla 2

Se advierte a las empresas licitadoras que no se tendrán en consideración aquellos recursos que no consten con el correspondiente Código de Recurso en la Tabla 2.

Se valorará según lo estipulado en el ANEXO C que se adjunta al PCAP, la composición del Equipo de Trabajo adscrito a la Ejecución del Proyecto que organizativamente se ajuste mejor a los requerimientos especificados en el presente Pliego.

Todos los recursos adscritos al Equipo de Trabajo. esto es, todos los recursos incluidos en las Tablas 1 y 2 indicadas en el presente apartado, deberán caracterizarse cumplimentando para ello el FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR adjunto al PCAP., todo ello de conformidad con lo estipulado en la Cláusula 3.3.4 del presente Pliego.

3.3.- Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo.

3.3.1- Conocimientos requeridos. Los recursos asignados por el adjudicatario al equipo de trabajo deberán reunir **en su conjunto** un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y sistemas que conforman el entorno tecnológico descrito en el capítulo de entorno tecnológico del presente Pliego.

3.3.2- 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.

3.3.3.- Experiencia requerida. Todos los recursos que integren el equipo de trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del proyecto, deberán disponer de experiencia en la realización de los trabajos indicados en la Cláusula 3.2, 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, para cada perfil profesional:

- **Consultor Jefe de Proyecto:**
 - 3 años como Consultor Jefe de Proyecto en proyectos de implementación del producto ofertado, habiendo sido realizada en los últimos cuatro años.

- **Consultor de Producto**
 - 3 años como Consultor de Producto en proyectos de implementación del producto ofertado, habiendo sido realizada en los últimos cuatro años.

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

3.3.4.- Caracterización del Equipo de Trabajo.

Las empresas licitadoras deberán aportar caracterización (según modelo indicado en el **FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR adjunto al PCAP**), de todos los recursos que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el

adjudicatario a la ejecución del proyecto, esto es, de todos los recursos ofertados en las TABLAS 1 y 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.

CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE IMPLANTACIÓN

4.1.- Plan de Proyecto.

El plazo máximo de ejecución del Proyecto será de **DIEZ (10) MESES**, computado desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un **Plan de Proyecto de Desarrollo** que cubra los requerimientos descritos anteriormente. La empresa licitadora deberá incluir en su oferta el detalle de las Tareas, duración de las mismas, cronograma y distribución de la dedicación de los perfiles profesionales asignados, de conformidad con las metodologías que a continuación se exponen.

4.1.1.Tareas a realizar. Independientemente de la metodología de ejecución del proyecto propuesta por el licitador, se deberán realizar las tareas indicadas a continuación, ajustándose la empresa adjudicataria a la metodología determinada por MC MUTUAL.

- Toma de requerimientos
- Configuración de módulos y funcionalidades
- Parametrización del producto
- Modelado de procesos y despliegue en el producto
- Carga de datos históricos
- Integraciones con SSO de MC MUTUAL
- Integraciones con Integrho (Administración de Personal y Nómina)
- Integraciones con plataforma Moodle
- Obtención de ficheros XML para FUNDAE
- Traspaso de conocimiento
- Acompañamiento posterior a la puesta en marcha

A continuación, se adjunta tabla indicando tareas a realizar en el proyecto y los perfiles y entregables para cada una de ellas.

Para cada fase del proyecto deberán intervenir como mínimo los siguientes perfiles y se obtendrán, como mínimo, los siguientes entregables:

FASE	PERFILES	DESCRIPCION	ENTREGABLES
Inicio de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Consultor Jefe de Proyecto 	Comprende las actividades de, cierre definitivo del Alcance del proyecto, y presentación del plan provisional de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Kick off del proyecto Plan provisional de proyecto
Análisis Funcional	<ul style="list-style-type: none"> Consultor de Producto 	Tiene por objetivo producir una especificación completa y detallada de lo que el sistema ha de ser desde el punto de vista de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Documento de análisis Funcional
Configuración Producto Base	<ul style="list-style-type: none"> Consultor del Producto 	Configuración del producto para ser utilizado en MC MUTUAL, integración SSO	<ul style="list-style-type: none"> Producto estándar con SSO de MC MUTUAL
Integración Integrho	<ul style="list-style-type: none"> Consultor del Producto 	Sincronización de la información de Integrho en el nuevo producto	<ul style="list-style-type: none"> Carga de la información básica de los empleados en el nuevo producto
Parametrización módulo de Selección	<ul style="list-style-type: none"> Consultor del Producto 	Configuración y parametrización del módulo de Selección para MC MUTUAL	<ul style="list-style-type: none"> Módulo de Selección del nuevo producto configurado
Integración Moodle	<ul style="list-style-type: none"> Consultor del Producto 	Configuración de la integración con la plataforma Moodle utilizada por MC MUTUAL	<ul style="list-style-type: none"> Integración con Moodle finalizada
Obtención XML FUNDAE	<ul style="list-style-type: none"> Consultor del Producto 	Configuración de la generación de ficheros XML para FUNDAE	<ul style="list-style-type: none"> Obtención de ficheros XML FUNDAE finalizada
Carga históricos de formación y cursos	<ul style="list-style-type: none"> Consultor del Producto 	Carga en el nuevo producto de la información histórica de	<ul style="list-style-type: none"> Información histórica de formación y cursos cargada en el nuevo producto

		formación y cursos procedente de Meta4 Peoplenet	
Parametrización módulo de Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Consultor del Producto 	Configuración y parametrización del módulo de Formación para MC MUTUAL	<ul style="list-style-type: none"> • Módulo de Selección del nuevo producto configurado
Carga históricos de evaluaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Consultor del Producto 	Carga en el nuevo producto de la información histórica de evaluaciones procedente de Meta4 Peoplenet	<ul style="list-style-type: none"> • Información histórica de evaluaciones cargada en el nuevo producto
Parametrización módulo de Evaluaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Consultor del Producto 	Configuración y parametrización del módulo de Evaluaciones para MC MUTUAL	<ul style="list-style-type: none"> • Módulo de Evaluaciones del nuevo producto configurado
Parametrización módulo de Docencia de Prácticas	<ul style="list-style-type: none"> • Consultor del Producto 	Configuración y parametrización del módulo de Docencia de Prácticas para MC MUTUAL	<ul style="list-style-type: none"> • Módulo de Docencia de Prácticas del nuevo producto configurado
Traspaso de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Consultor Jefe de Proyecto • Consultor de Producto 	Traspaso de conocimiento a los usuarios clave.	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios formados
Despliegue en el entorno de Producción	<ul style="list-style-type: none"> • Consultor de Producto 	Puesta a disposición de los usuarios del nuevo producto en el entorno de Producción, preparado para su utilización.	<ul style="list-style-type: none"> • Producto instalado, parametrizado y configurado para MC MUTUAL en el entorno de Producción
Soporte Post-Arranque	<ul style="list-style-type: none"> • Consultor Jefe de Proyecto • Consultor de Producto 	Comprende las tareas de resolución de incidencias	<ul style="list-style-type: none"> • Registro y resolución de incidencias • Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una descripción detallada del contenido de los entregables así como el formato de los mismos.

4.1.2.- Soporte post-producción.

La empresa adjudicataria describirá con detalle la organización del soporte post-producción para asegurar el correcto funcionamiento en los momentos iniciales, que como

mínimo deberá tener una duración de **TRES (3) SEMANAS**, contadas a partir del día de la implantación de la solución en producción, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado.

4.1.3.- Garantía de la Solución.

La empresa adjudicataria indicará el período de garantía de la solución a contar desde la Entrega Solución a MC MUTUAL (Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado), y que en ningún caso será inferior a **DOCE (12) MESES**, 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.

4.2.- La puesta en producción de las nuevas funcionalidades, se realizará por la adjudicataria siempre dentro del horario que comporte la minimización del impacto sobre el entorno tecnológico definido en el presente Pliego. Así, queda obligada, en su caso, a la intervención en horario distinto al habitual de los usuarios de dichos aplicativos.

4.3.- Factor de rotación. Se establece un factor de rotación máximo de DOS RECURSOS, como número de cambios de personal realizados durante la ejecución del proyecto a propuesta del adjudicatario. En el caso de que se supere este límite, será motivo suficiente para rescindir el contrato.

Para los siguientes perfiles profesionales se podrá resolver el contrato desde el primer cambio realizado a propuesta del adjudicatario:

- Jefe de Proyecto

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

En caso de ampliación del plazo de ejecución del contrato por causas imputables a MC MUTUAL, no se considerará lo estipulado en el presente apartado.

4.4.- 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.

4.5.- Modificaciones en el equipo de trabajo requeridas por MC MUTUAL.

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

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

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

4.6.- 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.

CLÁUSULA 5ª - SOPORTE Y MANTENIMIENTO

5.1.- Servicios de soporte y mantenimiento. La oferta deberá incluir el soporte y mantenimiento de la solución a implementar.

La empresa adjudicataria asumirá durante toda la vida del contrato, los costes de administración, gestión y mejora continua, configuración y resoluciones de incidencias.

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

- 5.1.1. Mantenimiento correctivo y evolutivo de la solución.
- 5.1.2. Servicios de Consultoría

5.1.1. Mantenimiento correctivo y evolutivo de la solución.

El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento de la solución a suministrar el cual deberá incluir el soporte del fabricante frente a incidencias causadas por fallos en los diferentes componentes de la aplicación.

La prestación de dicho servicio comenzará a partir de la fecha de Inicio de Proyecto de implementación, y durará hasta la finalización de la vigencia del contrato.

Igualmente cubrirá el suministro sin coste adicional para MC MUTUAL de las nuevas versiones, actualizaciones y parches de todo el software incluido en la solución ofertada, tanto del producto como de las configuraciones y desarrollos realizados, así como el soporte técnico en los procedimientos a seguir para la implantación y la resolución de incidencias.

Se incluirá en este apartado la prestación de los siguientes servicios:

- Mantenimiento correctivo para la solución de errores detectado.

- Asesoramiento funcional y técnico necesario para resolver las dudas o preguntas que puedan suscitarse sobre el funcionamiento del aplicativo.
- Mantenimiento evolutivo para garantizar la adaptación de la aplicación a la evolución tecnológica, normativa y funcional.

Los Servicios de **Soporte y Mantenimiento** de los equipos objeto de licitación cumplirán con los siguientes requerimientos:

- **Disponibilidad del Servicio:** La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio y en la que se contabilizará los tiempos de resolución, será de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Atención telefónica o por correo electrónico,** para el diagnóstico y resolución de incidencias y comunicación de peticiones y consultas, como mínimo, en la franja horaria de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Gestión de Incidencias,** que incluirá diagnósticos remotos y resolución de incidencias y averías.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una detallada descripción de los procedimientos, servicios remotos, sistemas centralizados y elementos de comunicación de incidencias que ponga a disposición de MC MUTUAL.

Asimismo, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una detallada descripción del procedimiento de apertura y gestión de incidencias, peticiones y consultas así como una detallada descripción de la Estructura, medios y organización del **Servicio de Asistencia Técnica** del licitador de conformidad a lo estipulado en el presente Pliego.

La empresa adjudicataria facilitará a MC MUTUAL información, en tiempo real, acerca de la evolución de las incidencias. Asimismo, para cada incidencia, deberá haber en todo momento un responsable del adjudicatario a disposición de MC MUTUAL para el seguimiento de la misma.

El adjudicatario reportará para cada intervención realizada el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio requeridos; con el detalle de la información mínima que se indica a continuación:

- Número evento del adjudicatario.
- Tipo de evento.
- Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada).
- Fecha y hora de la apertura de la incidencia
- Fecha y hora del cierre de la incidencia

La empresa adjudicataria, así mismo, deberá realizar y poner a disposición de MC MUTUAL controles estadísticos de las averías registradas, siendo la marca y el modelo, las métricas mínimas que deberán incluirse en tales controles. Estos informes proporcionaran información de tipificación y tendencias en el servicio.

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

- **Calidad del servicio contratado.** El adjudicatario realizará las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los requerimientos de servicio indicados en la Cláusula nº 6 del presente Pliego, aplicándose de manera automática las penalizaciones estipuladas, en caso de incumplimiento.

- **Actualizaciones de software.** El adjudicatario garantizará la disponibilidad e instalación de nuevas versiones de la plataforma, parches de Seguridad (especialmente de aquellos que el fabricante advierta de que corrigen ciertas vulnerabilidades) y mejoras de funcionalidades que el fabricante libere públicamente.

5.1.2. Servicios de consultoría. Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta la prestación de los servicios de consultoría que se indican a continuación:

- Nuevas integraciones, parametrizaciones y configuraciones del aplicativo para MC MUTUAL o modificación de las existentes.
- Asesoramiento y soporte en la configuración, parametrización y explotación del producto.

La prestación de dicho servicio comenzará a partir de la fecha de aceptación de la solución implementada y estabilizada y durará hasta la finalización de la vigencia del contrato.

Para la prestación de dicho servicio **se estiman orientativamente 250 horas anuales de un perfil Consultor de Producto (CP)** cuyo perfil profesional debe cumplir lo estipulado en el presente PPT.

El importe total de adjudicación, para este concepto en este apartado, operara como límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario.

Horario y Lugar de prestación del servicio

El personal técnico designado por el adjudicatario para la prestación del servicio, realizará los trabajos principalmente en remoto desde sus instalaciones. Los trabajos que puedan tener lugar de forma presencial, se realizarán en las oficinas sitas en Avenida Josep Tarradellas 14-18 y Avenida Diagonal 394, de Barcelona. En tal caso, los costes asociados a los desplazamientos que puedan tener lugar (aparcamientos, kilometraje, etc.) correrán

por cuenta de la empresa adjudicataria, quien deberá considerarlos a efectos de incluirlos en su propuesta

Recursos Técnicos Asignados. Para la prestación del servicio de Consultoría en la Solución Integral de Desarrollo de Personas, la empresa adjudicataria asignará los recursos que estime oportuno correspondientes al siguiente perfil profesional:

- **CONSULTOR DE PRODUCTO (CP).** Responsable de la prestación de servicios de asesoría técnica, configuración, parametrización, ayudas en la implantación de nuevas funcionalidades y otros servicios no incluidos en el mantenimiento de la solución.

Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo. Todos los recursos correspondientes al perfil Consultor de Producto (CP) asignados por el adjudicatario a la prestación del servicio de consultoría deberán cumplir lo estipulado en la Cláusula 3.3 del presente Pliego para dicho perfil.

CLÁUSULA 6ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO MANTENIMIENTO

6.1.- Calidad del contrato. Los licitadores realizarán las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los requerimientos indicados en este Pliego. La calidad del servicio prestado por el adjudicatario se controlará mediante los siguientes indicadores de nivel de servicio (SLA).

6.1.1.- Resolución de Incidencias.

Se tendrá en cuenta como parámetro del plan de calidad:

- **Incidencia:** un evento sobre algún servicio, que no forma parte de su funcionamiento habitual y que puede causar interrupción o reducción de la calidad.
- **Tiempo de Resolución.** Plazo transcurrido entre la comunicación de una incidencia, y la aceptación firmada por parte del usuario de MC MUTUAL de la resolución de la misma.
- **Disponibilidad del Servicio:** Franja horaria en la que se presta el Servicio y se contabilizan los tiempos de resolución.

Para la definición de los SLA, se distinguen las criticidades especificadas a continuación:

- **Incidencia Prioridad Alta.** Aquella incidencia que es paralizante porque impide la ejecución de una funcionalidad clave sin posibilidad de realizarse por ninguna otra vía alternativa.
- **Incidencia Prioridad Media.** Aquella incidencia que es paralizante porque impide la ejecución de una funcionalidad pero que permite alguna vía alternativa para poder realizarse.
- **Incidencia Prioridad Baja.** Aquella incidencia que es paralizante para una funcionalidad no clave y que afecta a un bajo volumen de usuarios del sistema.

A tal efecto, la prestación del **Servicio de Mantenimiento Correctivo** deberá garantizar cobertura de atención y resolución en **horario 10 x 5**, esto es, horario de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables, con el cumplimiento de los SLAs que se escriben a continuación.

Los licitadores deberán indicar en sus propuestas los acuerdos de niveles de servicio ofertados según el modelo indicado en la siguiente tabla en la que se relacionan los parámetros SLA con los **valores exigidos**.

Evento	Tiempo de resolución (h)
Incidencia Prioridad Alta	15
Incidencia Prioridad Media	30
Incidencia Prioridad Baja	100

Se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 100%**. 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.

Seguimiento de la Calidad. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá mantener reuniones de seguimiento periódicas con el fin de analizar el desarrollo del mismo, según lo especificado en la Cláusula nº 4 del presente Pliego. En dichas reuniones se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento detallados en la referida Cláusula.

MC MUTUAL podrá realizar auditorías periódicas de los parámetros ofrecidos con personal propio o con recursos externos, por este motivo el adjudicatario estará obligado a facilitar la realización de las labores asociadas y colaborar con los medios necesarios.

Plan de Calidad. Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un Plan de Calidad que incluya:

- Detalle específico de los niveles de servicio ofertados.
- Metodología del adjudicatario para garantizar el cumplimiento de los compromisos.
 - Procedimiento de seguimiento de los SLA por parte de los licitadores.
 - Procedimientos para añadir nuevos SLA que ayuden a la mejora de los niveles de calidad del servicio.

CLÁUSULA 7ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

7.1.- Responsable del Contrato. Las funciones del Responsable del Contrato designado por MC MUTUAL 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 Responsable del Contrato 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.

7.2.- 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.

7.3.- 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 Tecnología:**

Periodicidad: A demanda

Participantes: Dirección de Tecnología de MC MUTUAL, Responsable del Contrato 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 del Servicio**

Periodicidad: MENSUAL

Participantes: Responsable del Contrato 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.

7.4.- 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 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.

7.5.- Informes de seguimiento: Se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento que se detalla a continuación:

➤ **Informes de cumplimiento de los SLAs ofertados.**

- **Mensualmente** el proveedor presentará para cada uno de los SLAs el valor real obtenido. Para ello adjuntará un detalle con la información mínima que se indica a continuación.
 - Número evento del adjudicatario.
 - Número evento MC MUTUAL.
 - Tipo de evento.
 - Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada).
 - Fecha y hora comunicación.
 - Fecha y hora resolución.
 - Cumplimiento de SLA (si/no)
 - Horas de incumplimiento.

El adjudicatario deberá facilitar a MC MUTUAL el informe de seguimiento antes del 15 del mes siguiente al periodo de estudio vencido.

MC MUTUAL revisará y validará conjuntamente con el adjudicatario la información facilitada entre el 15 y la fecha que se fije para la reunión de seguimiento.

Esta información se facilitará en formato PDF, y en formato Excel.

- **Informes con propuestas de mejora**, orientadas a la optimización de los recursos, la mejora del nivel del servicio y la reducción del gasto.
- **Informes a medida solicitados por MC MUTUAL.** Durante la prestación del servicio es posible que MC MUTUAL solicite algún informe puntual (p.e. sobre incidencias repetitivas, o los motivos de implementar unos protocolos y no

otros...). El adjudicatario deberá entregar esta información en el periodo de tiempo acordado por ambas partes.

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

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