



---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS Y SERVICIOS TI DE MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).**

---

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

Número de expediente: |N202600262|



## Contenido

<b>CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 3ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO .....</b>	<b>31</b>

## **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.** Los trabajos que tengan lugar de forma presencial se realizarán en las sedes centrales de MC MUTUAL sitas en Av. Josep Tarradellas 14-18, C/ Provença 321 y Avda. Diagonal 394 de Barcelona.,

**1.3.- Introducción.** La presente licitación da respuesta a la necesidad de que la mutua disponga de un servicio gestionado para la provisión de profesionales especializados en la gestión, análisis, coordinación y soporte técnico-funcional de proyectos y servicios TI de la mutua que actúen como punto de referencia entre las áreas de negocio, tecnología y proveedores, asegurando el cumplimiento de los objetivos, la calidad del servicio y la alineación con las directrices estratégicas de la organización

El actual contexto tecnológico de la Mutua se caracteriza por:

- Un incremento sostenido del número de proyectos estratégicos y transversales, con impacto directo sobre la continuidad operativa y la prestación de servicios esenciales.
- La necesidad de incorporar conocimiento experto y especializado en ámbitos tecnológicos avanzados (arquitectura, datos e inteligencia artificial, ciberseguridad, integración de sistemas, entornos sanitarios y normativos), no siempre disponible de forma permanente en la estructura interna.
- La necesidad de reforzar el gobierno del servicio TI, la coordinación entre áreas de negocio, tecnología y proveedores, así como la gestión de riesgos técnicos, funcionales y de seguridad.
- La conveniencia de asegurar la continuidad operativa frente a picos de carga, actuaciones urgentes o necesidades sobrevenida.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá proveer una unidad operativa que permita reforzar áreas críticas y aportar capacidades especializadas no disponibles internamente, garantizando el alineamiento entre negocio y tecnología, aportando visión técnica transversal y capacidad de supervisión y contribuyendo a la continuidad operativa de la División de Tecnología, así como la calidad del servicio, la reducción de riesgos y a la implementación de iniciativas estratégicas.

#### 1.4.- Alcance.

Forman parte del alcance de este contrato la prestación de servicios de asistencia técnica especializada en la gestión de proyectos y servicios de tecnologías de la información que permita asegurar la correcta planificación, coordinación, supervisión y ejecución de actuaciones TI de carácter estratégico, crítico o de elevada complejidad.

Para la realización de dicho servicio **se estiman orientativamente 3.000 horas anuales** según el siguiente desglose, y de conformidad a lo estipulado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas:

DESCRIPCIÓN PERFIL	Horas anuales
GESTOR EXPERTO (GEXP)	1.350
GESTOR ESPECIALISTA (GESP)	1.650
<b>TOTAL JORNADAS / HORAS:</b>	<b>3.000</b>

*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 ejecutadas** por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. En ningún caso suponen un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de los servicios y cantidades especificadas en el pliego que rige la presente licitación.*

Se considerarán incluidos en el importe de adjudicación los costes necesarios para la realización de los servicios, incluyendo los costes medios auxiliares, gastos directos e indirectos necesarios para la realización de los trabajos.

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

La prestación de los servicios se realizará bajo un modelo flexible, basado en activaciones y propuestas de servicio, que permitirá a MC MUTUAL ajustar en cada momento la combinación de perfiles y dedicaciones en función de las necesidades reales, dentro del límite económico máximo del contrato y sin compromiso de consumo mínimo.

El alcance de la presente licitación contempla la prestación de dos servicios diferenciados en función de la disponibilidad del servicio:

- **Servicio continuado.** Prestación estable y planificada, con dedicación constante dentro del horario de servicio de: 8:00 horas a 18:00 horas de lunes a viernes laborables (10\*5), orientada a garantizar la continuidad operativa de los servicios TI de MC MUTUAL. El servicio se articulará mediante activaciones y se prestará durante un periodo previamente consensuado, con fechas de inicio y de finalización definidas, y una duración mínima de 3 meses y máxima de 1 año.
- **Servicio a demanda.** Prestación activada por MC MUTUAL para atender necesidades puntuales, no recurrentes o de carácter extraordinario. El servicio se articulará mediante activaciones con un consumo mínimo de 10 horas no consecutivas (p.e. una consultoría) y una duración inferior a los 3 meses. La incorporación del servicio se realizará en un plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud.

La modalidad de servicio a demanda no se utilizará para cubrir necesidades estructurales, recurrentes o de continuidad operativa, las cuales deberán articularse necesariamente mediante la modalidad de servicio continuado.

**1.5.-** La duración del contrato derivado de esta licitación será de **CUATRO (4) AÑOS**, computado desde la fecha de inicio de las actividades, según acta firmada por ambas partes.

A título meramente informativo, está previsto que éste inicie sus efectos en **Septiembre de 2026**.

## **CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

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

- Gestión integral de proyectos: planificación, coordinación, control de tareas, riesgos, dependencias y reporting.
- Interlocución con negocio, equipos técnicos y proveedores, garantizando comunicación efectiva y seguimiento.
- Análisis funcional y técnico, documentación de requerimientos, validación de entregables y apoyo en pruebas.
- Coordinación técnica y supervisión de servicios: seguimiento de incidencias, priorización, gestión del nivel de prestación del servicio.
- Diseño, revisión y validación de soluciones tecnológicas (software, datos, sistemas, comunicaciones, seguridad).
- Elaboración y mantenimiento de documentación operativa, técnica y funcional.
- Aseguramiento de la calidad y la mejora continua del servicio, incluyendo métricas y KPIs.
- Alineamiento con normativas corporativas y de seguridad (ENS, RGPD, ISO 27001, políticas internas).
- Participación en despliegues, integraciones y actividades críticas que requieran presencialidad.

- Propuesta de optimizaciones técnicas y funcionales, orientadas a la eficiencia y la evolución tecnológica.

Dichas tareas se realizarán en el entorno TI de MC MUTUAL:

- Gestión de proyectos TIC.
- Arquitectura de software e infraestructura.
- Integración de sistemas y datos.
- Soluciones de IA/ML y analítica avanzada.
- Business Intelligence, Big Data y reporting.
- Administración y gobierno de plataformas Microsoft 365.
- Sistemas, puesto de trabajo, VDI y entornos Windows/Linux.
- Comunicaciones corporativas (redes, voz, WiFi).
- Ciberseguridad y cumplimiento normativo.

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

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

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

**2.3.- Recursos asignados.** Para la realización de dichas tareas se estiman orientativamente **3.000 horas anuales** de según el siguiente desglose, y de conformidad a lo estipulado en el presente Pliego:

DESCRIPCIÓN PERFIL	Horas anuales
GESTOR EXPERTO (GEXP)	1.350
GESTOR ESPECIALISTA (GESP)	1.650
<b>TOTAL JORNADAS / HORAS:</b>	<b>3.000</b>

### Distribución funcional de los perfiles profesionales GESP y GEXP

Con el fin de garantizar una adecuada organización del servicio, una correcta asignación de responsabilidades y la calidad de los trabajos objeto del contrato, se establecen los siguientes perfiles profesionales, cuyas funciones y alcances quedan claramente diferenciados:

El perfil **Gestor Experto (GEXP)** asumirá funciones de liderazgo técnico y funcional, toma de decisiones, validación de soluciones, gestión de riesgos y supervisión del servicio, siendo responsable de los proyectos estratégicos, críticos o de alta complejidad. Determinadas actividades —como la validación de arquitecturas, la gestión de incidencias críticas, la interlocución estratégica o la aprobación de entregables clave— requerirán necesariamente la participación de un perfil GEXP.

Su dedicación efectiva se ajustará a la naturaleza, criticidad y fase de los proyectos o servicios en curso.

- El perfil **Gestor Especialista (GESP)** desarrollará funciones de ejecución, coordinación operativa y soporte técnico-funcional, bajo la dirección del GEXP o del Responsable del Contrato, en proyectos y servicios de menor complejidad.

La determinación del carácter crítico, estratégico o de alta complejidad de un proyecto o actuación corresponderá al Responsable del Contrato por parte de MC MUTUAL.

### **Perfil Gestor Experto (GEXP)**

#### Definición y función principal

El perfil Gestor Experto (GEXP) asumirá la dirección técnica y funcional del servicio, siendo responsable de la toma de decisiones, la garantía de calidad de las soluciones adoptadas y su alineamiento con los objetivos estratégicos de la organización.

#### Responsabilidades asociadas

Corresponderán al perfil GEXP, entre otras, las siguientes funciones:

- El liderazgo de proyectos estratégicos, críticos o de alta complejidad.
- El diseño, revisión y validación final de las soluciones tecnológicas propuestas.
- La gestión y mitigación de riesgos técnicos, funcionales y de seguridad.
- La interlocución con los responsables del negocio y la dirección de TI al máximo nivel.
- La supervisión, coordinación y validación del trabajo desarrollado por los perfiles GESP.
- La aprobación de entregables de carácter crítico o estratégico.
- La definición de estándares, criterios técnicos y buenas prácticas aplicables al servicio.
- El soporte experto en situaciones de incidencia crítica o en escenarios de crisis.

#### Responsabilidad última del servicio

El Gestor Experto (GEXP) será el responsable último de la calidad del servicio prestado, asegurando una visión transversal del conjunto de actuaciones y la coherencia técnica y funcional de las soluciones implantadas.

### **Perfil Gestor Especialista (GESP)**

#### Definición y función principal.

El perfil Gestor Especialista (GESP) será responsable de la ejecución operativa, la coordinación diaria y el soporte técnico-funcional de los proyectos y servicios, actuando conforme a las directrices, criterios y decisiones establecidas por el Gestor Experto (GEXP) o por el Responsable del Contrato designado por MC MUTUAL.

#### Responsabilidades asociadas.

Corresponderán al perfil GESP, entre otras, las siguientes funciones:

- La gestión operativa de proyectos y servicios de tecnologías de la información de baja o media complejidad.
- La coordinación cotidiana con los equipos técnicos, usuarios y proveedores involucrados en la prestación del servicio.
- La elaboración y mantenimiento de la documentación funcional y técnica necesaria para la correcta ejecución de los trabajos.
- El seguimiento y control de incidencias, tareas, peticiones y del nivel del servicio.
- La preparación de informes de carácter operativo y de seguimiento.
- La ejecución de aquellas tareas que le sean expresamente delegadas por un perfil GEXP o por el Responsable del Contrato de MC MUTUAL.

#### Límites funcionales

El perfil GESP no podrá, en ningún caso:

- Adoptar decisiones finales en materia de arquitectura tecnológica.
- Liderar proyectos críticos, estratégicos o de carácter transversal.
- Validar soluciones que tengan impacto estructural, organizativo o en materia de seguridad.

La distribución de responsabilidades entre los dos perfiles requeridos se resume en la siguiente tabla:

Ámbito	GESP	GEXP
Nivel	Operativo	Estratégico / Experto
Tipo de proyectos	Baja–media complejidad	Alta complejidad / críticos
Toma de decisiones	No	Sí
Validación final	No	Sí
Liderazgo de equipo	No	Sí (sobre GESP)
Gestión de riesgos	Apoyo	Responsable
Interlocución con la dirección	Puntual	Habitual
Supervisión de entregables	Parcial	Completa

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.

#### **Capacitación técnica y funcional del Equipo de Trabajo técnico:**

**Conocimientos requeridos.** El equipo de trabajo asignado por el adjudicatario a la prestación del servicio, en su conjunto deberá reunir un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y ámbitos tecnológicos relacionados con el objeto de la presente licitación.

Todos los recursos deberán disponer de una de las dos titulaciones que se indican a continuación:

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

Todos los recursos asignados al servicio deberán disponer de las siguientes competencias y aptitudes:

- Capacidad para analizar problemas complejos y proponer soluciones técnicas alineadas con la estrategia de la compañía.
- Habilidad para trabajar en equipos multidisciplinares y comunicar conceptos técnicos a perfiles no técnicos.
- Orientación a resultados y a la mejora continua.
- Comunicación efectiva con perfiles técnicos y funcionales.
- Liderazgo y capacidad de coordinación.
- Visión global y orientación a resultados.
- Capacidad analítica y resolución de problemas complejos.
- Gestión simultánea de múltiples iniciativas.
- Autonomía y proactividad.
- Adaptación a contextos cambiantes y mejora continua.
- Conocimiento de Metodologías tales como Scrum, Kanban, PMP/Prince2, ITIL.
- Herramientas de gestión como por ejemplo Jira, Confluence, suites ofimáticas, herramientas de ticketing.

**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.

Se valorará disponer de certificaciones: PMP, Prince2, Scrum Master, ITIL, Cloud, Seguridad.

**Experiencia requerida.** Todos los recursos técnicos que integren el equipo de trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del servicio, deberán disponer de experiencia en la realización de los trabajos indicados en la presente Cláusula, 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:

- **Gestor Especialista (GESP):**
  - 3 años como perfil técnico gestor habiendo sido realizada en los últimos 5 años.
  
- **Gestor Experto (GEXP):**
  - 8 años como perfil técnico gestor habiendo sido realizada en los últimos 10 años.

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

### **Caracterización del Equipo de Trabajo.**

A efectos de la valoración de las ofertas, el licitador deberá describir, para cada uno de los ámbitos definidos a continuación un (1) perfil Gestor Especialista (GESP) y un (1) perfil Gestor Experto (GEXP) con experiencia y conocimientos técnicos avanzados adecuados para intervenir en cada uno de dichos escenarios

*Dicha descripción tiene carácter exclusivamente evaluativo y se realiza con la finalidad de valorar la adecuación, experiencia y capacitación técnica del equipo propuesto, sin que ello implique la exigencia de una asignación simultánea, permanente o acumulativa de dichos recursos a la totalidad de los ámbitos descritos*

## Ámbito de Datos e Inteligencia Artificial

- **Gobierno del dato y analítica:** Cognos Analytics, Framework Manager, soluciones de Business Intelligence, Big Data y reporting, Power BI, Power Query, DAX, Dataflows, Planning Analytics, Datamarts, procesos ETL y flujos de datos.
- **Diseño, desarrollo e implantación de soluciones de Inteligencia Artificial y Machine Learning**, así como analítica avanzada.
- **Arquitecturas Cloud** en entornos Azure, Oracle Cloud Infrastructure, AWS y/o Google Cloud Platform.
- **Frameworks de IA y Machine Learning**, tales como TensorFlow, PyTorch, Scikit-learn, MLflow u otros equivalentes.
- **IA generativa y modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM).**
- **Frameworks y plataformas de IA generativa**, incluyendo Microsoft Copilot Studio, Microsoft Foundry, API AI Manager o soluciones equivalentes.
- **Lenguajes de programación:** Python, Java y/o Scala.
- **Integración de modelos de IA en entornos productivos**, mediante APIs, microservicios y pipelines de datos.
- **MLOps, CI/CD y automatización** de procesos asociados a soluciones de IA.
- **Arquitecturas orientadas a servicios**, incluyendo SOA, microservicios y patrones de integración.
- **Seguridad, privacidad y gobierno del dato** aplicados a soluciones basadas en IA.

## Ámbito de Arquitectura

- **Administración, gestión y gobierno de plataformas Microsoft 365.**
- **Integración con herramientas de productividad corporativa.**
- **Tecnologías Microsoft**, entre otras: Azure, Exchange, SharePoint, Teams, PowerShell, Microsoft Defender, Intune, Compliance Center y Power BI.
- **Sistemas y entornos de puesto de trabajo**, incluyendo infraestructuras VDI y sistemas Windows y Linux.
- **Gestión de entornos de usuario:** Windows 10 y Windows 11.

- **Virtual Desktop Infrastructure (VDI):** Citrix, VMware Horizon o Azure Virtual Desktop.
- **Active Directory:** gestión de GPO, OU, usuarios y permisos.
- **SCCM (System Center Configuration Manager):** despliegue de software, gestión de actualizaciones e inventario.
- **Microsoft Intune:** gestión y administración de dispositivos móviles y equipos de usuario.
- **Automatización mediante PowerShell.**
- **Comunicaciones corporativas:** redes, voz y WiFi.
- **Redes LAN, WAN y WiFi:** diseño, configuración, mantenimiento y diagnóstico.
- **Controladoras WiFi.**
- **Segmentación de red:** VLAN, ACL y autenticación 802.1X.
- **Telefonía IP** e infraestructuras asociadas.
- **IVR:** diseño de flujos e integración con sistemas corporativos.
- **Protocolos de red:** TCP/IP, SIP, RTP, DHCP, DNS y QoS.
- **Herramientas de monitorización:** Wireshark, PRTG u otras equivalentes.
- **Seguridad de red:** WPA3, firewalls y soluciones DLP.
- **Scripting básico** en PowerShell y, de forma valorable, Python.

### Ámbito de Aplicaciones

- **Arquitectura de software e infraestructuras aplicativas.**
- **Desarrollo backend:** Java EE (EJB, JPA), Spring y Jersey REST.
- **Desarrollo frontend:** JSF, Angular y JavaScript.
- **Plataformas de portal corporativo:** Liferay DXP (tematización, portlets, Remote Apps), integración con SSO/IdP y gestión de contenidos.
- **Interfaces UI server-side:** JSF 2.x, PrimeFaces, Facelets y diseño de componentes reutilizables.
- **Sistemas de mensajería:** RabbitMQ y JMS.
- **Procesamiento documental:** Apache POI e iText.
- **Bases de datos:** SQL y PL/SQL en entornos Oracle.
- **DevOps y CI/CD:** Docker, Jenkins, GitLab, Artifactory y Nexus.
- **Gestión de proyectos TIC.**

- **Integración de sistemas y datos en el ámbito sanitario**, incluyendo, entre otros: Mirth, HL7, FHIR, DICOM, PACS to PACS y Ensemble/HealthShare.

### **Ámbito de Seguridad**

- **Ciberseguridad y cumplimiento normativo**, incluyendo ENS, ISO y estándares equivalentes.
- **Diseño de arquitecturas seguras** y aplicación de modelos Zero Trust.
- **Soluciones de seguridad**: SIEM, EDR, IAM, DLP y sistemas de monitorización.
- **Análisis de vulnerabilidades**, realización de pruebas de penetración (pentesting) y análisis forense de carácter básico.
- **Marcos normativos y regulatorios**: ISO 27001, ENS, NIST CSF, RGPD y NIS2.
- **Gestión de riesgos de seguridad**, elaboración de políticas, procedimientos e informes técnicos.

### **Ámbito de Explotación**

- **Soporte y coordinación técnica** en servicios de atención al usuario.
- **Administración de usuarios**, definición, seguimiento y reporte de KPIs, así como elaboración de informes de servicio.

Los ámbitos tecnológicos anteriormente descritos reflejan, con carácter orientativo, el entorno TI actual de MC MUTUAL y las tipologías de actuaciones previstas, a los únicos efectos de permitir la valoración de la capacidad técnica, experiencia y adecuación de las ofertas presentadas.

Dicha enumeración no tiene carácter exhaustivo ni limitativo, pudiendo MC MUTUAL requerir, durante la vigencia del contrato, perfiles o capacidades técnicas adicionales dentro del ámbito TI de la Mutua, acordes con la evolución natural de su entorno tecnológico y con las necesidades que se vayan produciendo.

A efectos de la valoración de las ofertas, 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 incluidos en la TABLA RECURSOS indicada a continuación:

ESCENARIO	PERFIL PROFESIONAL	RECURSOS	CÓDIGO RECURSO
DATOS IA	GEXP	RECURSO 1	GEXP1
	GESP	RECURSO 1	GESP1
ARQUITECTURA	GEXP	RECURSO 1	GEXP2
	GESP	RECURSO 1	GESP2
APLICACIONES	GEXP	RECURSO 1	GEXP3
	GESP	RECURSO 1	GESP3
SEGURIDAD	GEXP	RECURSO 1	GEXP4
	GESP	RECURSO 1	GESP4
EXPLOTACIÓN	GEXP	RECURSO 1	GEXP5
	GESP	RECURSO 1	GESP5

**TABLA RECURSOS**

La empresa adjudicataria deberá garantizar, durante toda la vigencia del contrato, que el Equipo de Trabajo adscrito a la prestación del servicio mantiene, en su conjunto, un nivel de conocimientos técnicos y funcionales equivalente o superior al descrito en la caracterización presentada en la oferta.

**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 aportará 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 con carácter exclusivamente verificativo y no valorativo.

La falsedad de alguno de los datos contenidos en el Currículum Vitae de los recursos asignados, así como la constatación del incumplimiento en el nivel de conocimientos técnicos y funcionales ofertados, será motivo suficiente para rescindir el contrato.

En el supuesto de sustitución de los recursos asignados durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá asimismo, aportar dicho currículum para cada recurso que realice la sustitución.

## **2.5.- Condiciones de Prestación del Servicio.**

El alcance de la presente licitación contempla la prestación de dos servicios diferenciados en función de la disponibilidad del servicio:

- Servicio continuado
- Servicio a demanda

**Servicio Continuado.** Se entenderá por Servicio Continuado la prestación de servicios que requiere la asignación estable, regular y planificada de uno o varios perfiles profesionales, con dedicación fija o recurrente, destinada a garantizar la continuidad operativa de servicios TI gestionados por MC MUTUAL.

El Servicio Continuado se caracterizará por:

- **Dedicación estable:** Los recursos asignados deberán mantener una presencia constante durante el horario de servicio establecido (08:00 a 18:00h), de lunes a viernes laborables. El servicio se prestará durante un periodo previamente consensuado, con fechas de inicio y de finalización definidas, y una duración mínima de 3 meses y máxima de 1 año. La finalización anticipada la podrá solicitar MC MUTUAL, con una antelación mínima equivalente al 25 % del periodo contratado.
- **Integración en la planificación interna:** Las actividades deberán alinearse con la planificación de proyectos, hitos operativos y prioridades definidas por el Responsable del Contrato de MC MUTUAL.
- **Control y seguimiento:** El adjudicatario deberá presentar informes periódicos, indicadores de actividad y cualquier documentación requerida para evaluar la calidad del servicio.
- **Estabilidad del equipo:** El personal adscrito deberá mantener la continuidad del conocimiento acumulado, evitando rotaciones injustificadas y garantizando la permanencia de perfiles clave.

**Cobertura de Servicio.** En el formato de **servicio continuado**, 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, para cada perfil profesional activado en régimen de servicio continuado, **una capacidad de soporte equivalente a un mínimo de una (1) jornada diaria y un máximo de dos (2) jornadas diarias**, entendiendo la jornada como una unidad operativa equivalente a ocho (8) horas de trabajo efectivo , y dentro del volumen total de horas anuales efectivamente activadas y contratadas por MC MUTUAL.

MC MUTUAL indicará en cada momento el volumen de horas requerido para cada tipo de necesidad especificada en este apartado. La exigencia de jornada mínima diaria resulta aplicable únicamente durante los períodos y servicios expresamente activados por MC MUTUAL, sin que implique compromiso alguno de consumo mínimo

**MC MUTUAL prevé la realización de hasta un máximo de 50 horas anuales fuera del horario antes indicado sin coste adicional alguno para la Mutua.**

**Periodo vacacional.** La cobertura del servicio durante los periodos vacacionales se establecerá de forma consensuada con el Responsable Técnico de MC MUTUAL, con una antelación mínima de un mes respecto al inicio de los mismos.

En el caso de que exista más de un recurso asignado al servicio continuado para un mismo perfil profesional, se deberá garantizar la presencia operativa de, al menos, uno de dichos recursos durante cada día laborable del periodo vacacional, de acuerdo con el horario del servicio establecido

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

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

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

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

**Factor de rotación.** Se establece un factor de rotación máximo de **dos recursos técnicos**, como número de cambios de personal permitidos durante el periodo de duración de cada servicio continuado contratado. La superación de dicho límite podrá ser considerada incumplimiento grave, a los efectos previstos en el PCAP

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

Para el cálculo del factor de rotación, se considerarán aquellos profesionales que integren el equipo de trabajo adscrito a un servicio continuado en el momento de su activación.

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

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

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

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

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

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

### **Modificaciones en el equipo de trabajo requeridas por la empresa adjudicataria.**

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones, sin perjuicio de la imposición de las penalizaciones estipuladas a tal efecto, en su caso:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Responsable del Contrato 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 Responsable del Contrato de MC MUTUAL, en el transcurso de este plazo.

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

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

**Soporte a Demanda.** Se entenderá por Soporte a Demanda la prestación de servicios puntuales, no recurrentes o de activación temporal, orientados a cubrir necesidades específicas identificadas por MC MUTUAL relacionadas con proyectos, incidencias o incrementos excepcionales de carga de trabajo.

El Soporte a Demanda se registrará por:

- **Activación bajo solicitud formal:** MC MUTUAL podrá solicitar la activación de un recurso mediante comunicación escrita (correo corporativo o ticketing), indicando:
  - Perfil requerido
  - Duración estimada
  - Justificación de la necesidad
  - Fecha prevista de inicio
- **Plazo de disponibilidad:** El adjudicatario deberá garantizar la incorporación del recurso solicitado en un plazo máximo de 10 días laborables, salvo casos de urgencia acordados expresamente.
- **Mínimo de prestación:** Toda activación de un recurso en la modalidad de servicio a demanda llevará asociada un consumo mínimo facturable de diez (10) horas, no necesariamente consecutivas, con independencia de la duración del periodo de activación o del número total de horas finalmente ejecutadas

- **Flexibilidad de dedicación:** La dedicación podrá ser full-time, part-time o intermitente, en función de las necesidades identificadas por MC MUTUAL.

**Cobertura de Servicio.** En el caso de **servicio a demanda**, el horario será pactado por el Responsable del Contrato de la mutua y la empresa adjudicataria, siendo establecido entre las **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.

### **Definición de actuación urgente**

En el caso del servicio continuado, la atención de actuaciones urgentes se realizará mediante la priorización inmediata de los recursos asignados, sin necesidad de activación adicional. En el caso del servicio a demanda, las actuaciones urgentes podrán dar lugar a una activación expresa en los términos previstos en este Pliego

A los efectos del presente Pliego, se considerará **actuación urgente** toda aquella situación que, por su naturaleza o impacto, requiera una intervención inmediata o prioritaria por parte de la empresa adjudicataria, concurriendo alguno de los siguientes supuestos:

- Incidencias que afecten de forma grave o crítica a los servicios TI gestionados por MC MUTUAL, comprometiendo la continuidad operativa o la prestación de servicios esenciales.
- Situaciones que impliquen riesgos relevantes en materia de seguridad de la información, cumplimiento normativo (ENS, RGPD u otros marcos regulatorios aplicables) o integridad de los sistemas.
- Bloqueos significativos de la actividad del negocio derivados de incidencias técnicas, funcionales o de coordinación.
- Necesidades sobrevenidas de presencialidad inmediata no planificada, cuando el acceso remoto no sea viable o resulte insuficiente.
- Activaciones extraordinarias del servicio a demanda motivadas por incrementos excepcionales de carga de trabajo, incidencias críticas o requerimientos urgentes de proyecto.

La calificación final de una actuación como urgente corresponderá al Responsable del Contrato por parte de MC MUTUAL.

### **Tiempos de respuesta en situaciones de urgencia**

En los supuestos de actuación urgente en servicios continuados, la empresa adjudicataria deberá cumplir, como mínimo, los siguientes **tiempos máximos de respuesta**, sin perjuicio de otros plazos más restrictivos que puedan fijarse en función de la naturaleza del servicio o de la criticidad del impacto:

- **Tiempo de respuesta inicial:**

La empresa adjudicataria deberá acusar recibo de la solicitud e iniciar las actuaciones oportunas incluyendo al menos el análisis inicial de la incidencia. en un plazo máximo de **dos (2) horas**, dentro del horario de servicio establecido.

- **Movilización de recursos técnicos:**

En caso necesario, el adjudicatario deberá movilizar los recursos técnicos adecuados, priorizando la participación de perfiles Gestor Experto (GEXP) en un plazo máximo de:

- **Veinticuatro (24) horas** para actuaciones que requieran presencialidad.
- **El mismo día laborable** o, como máximo, el siguiente día laborable, en función de la franja horaria en la que se produzca la incidencia, para actuaciones en remoto.

Cuando MC MUTUAL solicite una activación urgente del servicio a demanda, el adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad del recurso requerido en un plazo máximo de **tres (3) días laborables**, salvo que se acuerde un plazo inferior por la criticidad de la situación.

### **Compromisos del adjudicatario en la gestión de urgencias**

La empresa adjudicataria se compromete a:

- Disponer de la capacidad organizativa y técnica necesaria para atender situaciones de urgencia sin alegar indisponibilidad de recursos.
- Priorizar las actuaciones urgentes indicadas por MC MUTUAL sobre otras tareas planificadas, cuando así sea requerido por el Responsable del Contrato.
- Garantizar la intervención de perfiles con nivel de responsabilidad y experiencia adecuados, especialmente en situaciones críticas o de crisis.
- Facilitar un **canal de contacto operativo y directo**, a través del Responsable del Servicio designado, para la correcta gestión y coordinación de las actuaciones urgentes.
- Actuar con la máxima diligencia para minimizar el impacto operativo y temporal de la incidencia.

### **Régimen económico y efectos contractuales**

- La atención de actuaciones urgentes incluidas dentro del alcance del contrato **no dará lugar a compensación económica adicional**, salvo que implique una ampliación expresa del alcance o del volumen de horas contratadas, debidamente autorizada por MC MUTUAL.
- El **incumplimiento reiterado o injustificado** de los tiempos de respuesta establecidos para actuaciones urgentes podrá ser considerado incumplimiento grave de las condiciones de prestación del servicio, a los efectos de:
  - Aplicación de penalizaciones, en su caso.
  - Solicitud de sustitución de recursos.
  - Resolución del contrato, conforme a lo previsto en el PCAP.

### **Cobertura geográfica.**

En el marco del **Servicio Continuo**, la presencialidad del recurso adscrito al contrato se ajustará a las siguientes condiciones:

a) Periodo inicial de adaptación. Durante el periodo inicial de adaptación, no facturable, la presencialidad será de cuatro (4) días semanales.

b) Régimen ordinario de prestación. Finalizado el periodo de adaptación, la presencialidad del Servicio Continuo se determinará en función de la dedicación efectiva del recurso y de las necesidades del servicio, de acuerdo con la planificación acordada con MC MUTUAL.

Con carácter orientativo: – En los servicios prestados con dedicación completa, la presencialidad se situará, con carácter general, entre dos (2) y tres (3) días semanales.  
– En los servicios prestados con dedicación parcial del cincuenta por ciento (50 %), la presencialidad se ajustará de manera proporcional, situándose, con carácter general, entre uno (1) y dos (2) días semanales.

La distribución concreta de la presencialidad podrá adaptarse en función de la planificación del servicio, sin perjuicio de las necesidades organizativas y operativas de MC MUTUAL.

Prestación presencial obligatoria. Con carácter general, el personal técnico designado por el adjudicatario para la prestación del servicio, deberá desplazarse de forma presencial en las sedes centrales de MC MUTUAL en los siguientes casos:.

Acceso físico imprescindible: Manipulación, diagnóstico o pruebas sobre equipamiento, entornos o infraestructuras no accesibles remotamente.

Necesidades de coordinación operativa: Actividades que requieran interacción directa con equipos internos situados en las sedes de MC MUTUAL.

Requerimientos de seguridad: Cuando el área de Seguridad determine que los riesgos o limitaciones del acceso remoto impiden su uso.

Proyectos críticos: Fases de despliegue, pruebas de integración, auditorías o sesiones de trabajo intensivo que requieran presencia in situ.

Prestación en modalidad remota. La modalidad remota será aplicable cuando las tareas no requieren acceso físico a infraestructuras, se garanticen las políticas de seguridad y canales autorizados, no se comprometan plazos, coordinación, ni calidad, y más concretamente, cuando concurren los siguientes supuestos:

Naturaleza de las tareas: Actividades de análisis, diseño, documentación, supervisión técnica o gestión que no requieran presencia física en las instalaciones.

Acceso técnico habilitado: Cuando el personal externo pueda operar mediante los sistemas de acceso remoto autorizados, cumpliendo las políticas de seguridad descritas en los Anexos de Servicios Gestionados.

Eficiencia operativa: Cuando la ejecución remota no comprometa plazos, coordinación ni la calidad del servicio..

Reuniones y coordinación: Las reuniones podrán celebrarse de forma telemática salvo requerimiento expreso del Responsable del Contrato de MC MUTUAL. .

**Condiciones de prestación del Servicio Presencial.** En el formato de prestación de servicio presencial, el Equipo de Trabajo técnico adscrito al mismo estará ubicado, durante el horario de servicio, en las instalaciones de alguna de las sedes centrales de MC MUTUAL.

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

En cualquier caso, el Responsable del Contrato, comunicará la necesidad de presencialidad a la empresa adjudicataria con antelación mínima de 48 horas, salvo incidentes críticos. La solicitud deberá indicar: Fecha y horario requerido, Perfil convocado, Justificación de la presencialidad

El adjudicatario confirmará la disponibilidad del recurso en un plazo máximo de 24 horas laborables.

En casos de urgencia, la presencialidad podrá requerirse sin preaviso, debiendo el proveedor movilizar recursos con la máxima inmediatez posible.

**Condiciones de prestación del Servicio en remoto:** En esta modalidad, el servicio se prestará desde un país perteneciente a la Unión Europea o que cumpla 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”.

Para garantizar el control, la calidad y la seguridad del servicio, **el trabajo remoto queda sujeto a las siguientes limitaciones:**

Restricción por actividad: Las tareas vinculadas a infraestructuras críticas, accesos restringidos o equipamiento físico deberán realizarse presencialmente.

Restricción por perfil: MC MUTUAL podrá determinar perfiles o momentos del proyecto en los que la presencialidad sea obligatoria (p. ej., arquitectura, despliegues, auditorías).

Limitación por seguridad: Se denegará el acceso remoto cuando existan riesgos de filtración de datos, exigencias ENS o limitaciones técnicas.

Decisión final: La determinación definitiva de modalidad corresponde al Responsable del Contrato de MC MUTUAL.

En los supuestos en que la prestación del servicio se realice en modalidad remota y sea necesario el acceso a los sistemas de MC MUTUAL, dicho acceso deberá realizarse exclusivamente desde equipos propios del adjudicatario, utilizando los mecanismos de acceso remoto seguro y control de tráfico corporativo autorizados por la Mutua, como la solución Zscaler o compatible.

### **Gestión de conflictos de interés y dedicación exclusiva de los recursos**

La empresa adjudicataria deberá garantizar que ni ella ni el personal adscrito a la ejecución del contrato incurrir en situaciones de conflicto de interés que puedan comprometer la imparcialidad, independencia u objetividad en la prestación del servicio.

En particular, el personal adscrito al contrato deberá actuar con plena independencia respecto de proveedores y terceros con los que MC MUTUAL mantenga relaciones contractuales o institucionales, absteniéndose de participar en actuaciones que puedan suponer ventajas indebidas, sesgos en la toma de decisiones o interferencias en las funciones de supervisión, coordinación o validación técnica que le sean encomendadas.

Asimismo, **en el caso de que la empresa adjudicataria disponga de otros contratos vigentes con MC MUTUAL**, no podrá asignar un mismo recurso técnico a servicios pertenecientes a contratos diferentes de forma simultánea.

Los recursos técnicos adscritos al presente contrato deberán estar **vinculados de forma exclusiva a un único servicio**, no pudiendo prestar soporte de manera concurrente en varios contratos de MC MUTUAL.

Cualquier situación real, potencial o sobrevenida de conflicto de interés, así como el incumplimiento del principio de dedicación exclusiva, deberá ser comunicada de forma inmediata al Responsable del Contrato de MC MUTUAL, quien podrá adoptar las medidas oportunas, incluida, en su caso, la sustitución del recurso afectado, sin coste adicional para la Mutua.

#### **No sustitución de personal interno y naturaleza del servicio**

El servicio tiene naturaleza de asistencia técnica especializada y no podrá utilizarse para la sustitución estructural de personal propio de MC MUTUAL ni para cubrir funciones permanentes u ordinarias de su organización.

El personal del adjudicatario actuará como soporte externo, sin asumir funciones directivas, jerárquicas u organizativas, correspondiendo en todo caso al Responsable del Contrato de MC MUTUAL la definición de prioridades y la toma de decisiones finales.

La prestación del servicio no generará relación laboral ni integración del personal del adjudicatario en la estructura interna de MC MUTUAL.

#### **Gobierno de cambios en los servicios activados**

Las actuaciones se prestarán conforme a los servicios activados por MC MUTUAL, en modalidad de servicio continuado o a demanda, y dentro del marco de prestaciones del presente Pliego.

Cualquier ajuste en la priorización, dedicación, tipología de trabajos o perfiles, dentro de los servicios activados, deberá ser previamente validado por el Responsable del Contrato.

Requerirá validación expresa toda actuación que exceda la operativa ordinaria del servicio activado, en particular si supone una ampliación sustancial de funciones, la incorporación de ámbitos no previstos o incrementos relevantes y no previstos de horas o dedicaciones.

### **Conocimiento y reutilización de los entregables**

Los entregables generados en el marco de los servicios activados serán propiedad de MC MUTUAL, que podrá utilizarlos y reutilizarlos internamente en otros proyectos o servicios, total o parcialmente, sin coste adicional.

La empresa adjudicataria deberá documentar y transferir adecuadamente el conocimiento generado, facilitando la continuidad del servicio y evitando dependencias operativas respecto de personas o proveedores concretos.

## **CLÁUSULA 3ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

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

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

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

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

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

Deberá realizar como mínimo las siguientes tareas:

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

- Garantizar el seguimiento de la ejecución de los servicios contratados, asegurando que éstos se presten conforme a los plazos y calidad comprometidos.

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

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

Periodicidad: A demanda

Participantes: Dirección de la División de Tecnología de MC MUTAL, 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 con Responsable del Contrato de MC MUTUAL:**

Periodicidad: MENSUAL

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

Objetivos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**3.7.- Relevo por cambio de proveedor.** En caso que se adjudique nueva licitación a otro proveedor diferente del que presta los servicios objeto del presente contrato, éste último

estará obligado a realizar las siguientes tareas durante el proceso de relevo que no será en ningún caso superior a DIEZ (10) DÍAS LABORABLES:

- Entrega de documentación al proveedor entrante.
- Revisión y cierre de tareas en curso.
- Formación del nuevo equipo según planificación a consensuar con MC MUTUAL.
- Soporte en paralelo con el objetivo de garantizar la correcta transferencia del conocimiento.
- Soporte técnico al nuevo equipo de trabajo.
- Fin de la prestación del servicio objeto del presente contrato.