



---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE OFICINA TÉCNICA Y SOPORTE A LA PLATAFORMA DE IA 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: |N202600269|

## Índice

<b>CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....</b>	<b>11</b>
<b>CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>26</b>
<b>CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>35</b>
<b>CLÁUSULA 5ª - CASO DE USO AGENTE ASISTENCIAL DE INFORMES MÉDICOS DE TRABAJO 49</b>	
<b>CLÁUSULA 6ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO .....</b>	<b>54</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.** 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/o Avenida Diagonal 394, de Barcelona.

### **1.3.- Introducción.**

El objeto del contrato comprende la prestación continuada del servicio de **Oficina Técnica de Casos de Uso de Inteligencia Artificial**, destinado a la operación, mantenimiento, soporte y evolución técnica del conjunto de sistemas y agentes de IA de MC MUTUAL durante la vigencia del contrato.

Asimismo, el contrato incluye, **como prestación inicial obligatoria**, la implementación del caso de uso “**Agente Asistencial de Informes Médicos**”, la cual se ejecutará en el marco del propio contrato de servicios, de acuerdo con los requerimientos funcionales, técnicos, plazos y criterios de aceptación definidos en el presente Pliego.

Adicionalmente, el contrato prevé un mecanismo de **bolsa de horas para la realización de servicios a demanda**, orientado al análisis, diseño, desarrollo, implantación o evolución de casos de uso adicionales de inteligencia artificial que puedan ser activados durante la vigencia contractual.

La bolsa de horas tiene carácter instrumental y no comprometido, de forma que:

- no comporta obligación mínima de consumo por parte de MC MUTUAL,
- no garantiza la realización de un volumen concreto de encargos,

- y su ejecución queda condicionada, en cada caso, a la aprobación expresa de las correspondientes órdenes de trabajo, dentro del límite económico máximo del contrato.

El adjudicatario deberá prestar los servicios descritos en este pliego con pleno conocimiento del ecosistema tecnológico de Microsoft sobre el que MC Mutual ha construido su capacidad de IA. Las referencias contenidas en el presente Pliego a productos, servicios o tecnologías del ecosistema Microsoft responden exclusivamente a la infraestructura tecnológica actualmente implantada en MC MUTUAL, y se justifican por razones de interoperabilidad, continuidad operativa, seguridad y eficiencia en la prestación del servicio,

#### **1.4.- Situación actual.**

En el marco de la transformación digital de MC Mutual, se ha identificado la inteligencia artificial como un eje estratégico para mejorar la eficiencia operativa, reducir los plazos de gestión con la Seguridad Social y elevar la calidad asistencial. Esta apuesta se concreta en la incorporación de soluciones de IA dentro del ecosistema tecnológico de Microsoft, plataforma sobre la que MC Mutual tiene construida su infraestructura corporativa (Microsoft 365, Azure, Entra ID).

##### **1.4.1. Estado del despliegue**

Durante el período 2025–2026, MC Mutual llevó a cabo un proyecto con el objetivo de explorar, diseñar y pilotar casos de uso de inteligencia artificial aplicados al negocio de la mutua.

El proyecto se desarrolló íntegramente sobre el stack tecnológico de Microsoft:

- **Microsoft Copilot Studio** — implementación de agentes conversacionales simples.
- **Azure AI Foundry** — acceso a modelos de lenguaje y orquestación agéntica avanzada para flujos complejos.
- **Microsoft 365** — capa de acceso, identidad y colaboración.

- **Azure AI** — gobernanza de datos, seguridad y control de accesos

En el marco de este proyecto se identificaron, analizaron y diseñaron los siguientes casos de uso:

#	Caso de uso	Descripción resumida
01	Validación documental de trámites	Automatización de la validación de documentación de trámites de expedientes mediante agentes documentales.
02	Agente Asistencial de Informes Médicos	Sistema de asistencia a facultativos para la generación de informes médicos de contingencias profesionales y comunes con datos sensibles de salud
03	Agente Documental Generalista	Plataforma de procesamiento documental inteligente sobre Azure AI Foundry, extensible a múltiples casos de uso mediante instrucciones configurables

Los casos de uso 01 y 03 ya se encuentran implementados, si bien no disponen aún de la infraestructura gobernada necesaria, y el caso 02 es objeto de implementación en la presente licitación.

#### 1.4.2. Necesidad que motiva esta licitación

MC Mutual requiere dar continuidad a la iniciativa bajo un nuevo marco contractual por tres razones fundamentales:

**Implementación del Agente Asistencial de Informes Médicos.** Se trata del caso de uso con mayor potencial de impacto en la operativa diaria de los facultativos, dado que da respuesta a una problemática crítica: la generación manual de informes médicos para trámites ante el INSS consume un volumen significativo de tiempo clínico, está sujeta a plazos normativos estrictos y en la actualidad se realiza de forma no gobernada mediante el uso informal de herramientas de IA generativa. Esta licitación tiene como uno de sus objetivos principales completar el diseño e implementar el sistema en producción.

**Los casos implementados requieren gobierno y mantenimiento continuado.**

Los casos de uso implementados en producción o en fase de adopción requieren una estructura estable que asegure su correcto funcionamiento, evolución y adecuación normativa. No existe actualmente en MC Mutual una estructura interna con la capacidad técnica y el conocimiento necesarios para gestionar de forma autónoma un portfolio de agentes de IA. La creación de una **Oficina de IA** externalizada, como la que se describe en este pliego, responde directamente a esta necesidad.

**El ritmo de identificación de nuevos casos de uso requiere capacidad de respuesta ágil.** MC Mutual necesita disponer de un mecanismo ágil, en formato de bolsa de horas, que le permita activar proyectos adicionales de IA durante los dos años de vigencia del contrato.

### **1.5.- Alcance**

MC Mutual requiere un conjunto de perfiles técnicos y funcionales especializados en inteligencia artificial para la realización de tareas las contempladas en dos líneas generales de actuación, diferenciadas, y con distinto modelo de retribución.

#### **Bloque A. Servicios continuados: Oficina Técnica de Casos de Uso de IA**

Comprende la totalidad de los servicios con alcance, entregables y criterios de aceptación definidos para:

- a) Gobierno de los casos de uso identificados que actualmente operan sin gobernanza, y prestación continuada de los servicios de operación, mantenimiento, monitorización y evolución del portfolio de agentes de IA durante la vigencia del contrato.
- b) Evolución del modelo de gobierno, tanto administrativo como técnico, ante cambios regulatorios o técnicos en la plataforma operada.

Cobertura de Servicio. La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio de forma continuada será de: 8:00 horas a 18:00 horas de lunes a viernes laborables (10\*5) y el adjudicatario deberá garantizar el equivalente a un mínimo de 0,5 jornadas

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

La prestación de dichos servicios se facturará por el importe de una cuota fija anual ofertada por la empresa adjudicataria, teniendo en cuenta todas las condiciones ofertadas de incorporación, rotación y solapamiento de profesionales..

### **Bloque B. Servicios a demanda: Bolsa de horas para la implementación de casos de uso**

La bolsa de horas del Bloque B pone a disposición de MC Mutual un conjunto de perfiles técnicos y funcionales especializados en inteligencia artificial para la ejecución de proyectos y servicios adicionales que surjan durante la vigencia del contrato. Su finalidad es dotar a MC Mutual de capacidad de respuesta ágil ante nuevas necesidades de evaluación, análisis e implementación.

Los servicios activables mediante la bolsa de horas incluyen, con carácter enunciativo y no limitativo:

- Desarrollo e implementación de nuevos casos de uso de IA aprobados por la Oficina de IA.
- Evolución funcional de los sistemas de IA existentes.
- Integraciones con nuevos sistemas fuente o destino.
- Trabajos de análisis y diseño de nuevos casos de uso de IA aprobados por MC Mutual.
- Formación especializada en nuevas herramientas o funcionalidades no cubiertas por la formación operativa del Bloque A.

*La bolsa de horas no incluye tareas de operación, mantenimiento ordinario, monitorización, soporte recurrente ni reporting periódico del portfolio de casos de uso, que forman parte del servicio continuado de la Oficina Técnica de IA (Bloque A).*

Los servicios bajo demanda se ejecutarán bajo petición formal por parte del responsable de la mutua designado a tal efecto, y serán analizadas y valoradas por el adjudicatario. Para ello el adjudicatario asignará un equipo estable que podrá ampliarse o reducirse de manera planificada y acordada, en función de oscilaciones en la demanda.

Durante la vigencia del contrato, MC MUTUAL comunicará al adjudicatario los casos de uso a implementar o los nuevos requerimientos para los casos de uso ya existentes. El adjudicatario realizará para cada uno de ellos una revisión, podrá pedir aclaraciones y posteriormente, realizará un documento de propuesta con la valoración en base a los recursos y las tarifas ofertadas. En dicha valoración constará el desglose de horas y perfiles, y un calendario estimado de entrega. MC MUTUAL deberá aprobar cada propuesta para que el adjudicatario pueda llevarlas a cabo.

Para la prestación de dichos servicios bajo demanda **se estiman orientativamente 2.090 horas** anuales según el siguiente desglose:

DESCRIPCIÓN SERVICIO	Horas anuales
JEFE DE PROYECTO (JP)	165
ANALISTA FUNCIONAL (AF)	85
ARQUITECTO IA (ARQIA)	655
ANALISTA PROGRAMADOR IA (APIA)	900
ESPECIALISTA GOBIERNO IA (GOBIA)	85
TECNICO QA (TQA)	200
<b>TOTAL HORAS:</b>	<b>2.090</b>

La facturación de los servicios objeto de este apartado tendrá carácter MENSUAL, según las tarifas ofertadas, y de acuerdo con las horas realmente trabajadas. En cada factura se indicarán, para cada uno de los recursos aportados, las horas dedicadas a cada una de las necesidades requeridas.

La estimación del número de horas totales en este apartado 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, más allá de las horas previstas para la Implementación del Agente Asistencial de Informes Médicos.

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.

#### **Implementación del Agente Asistencial de Informes Médicos.**

La implementación inicial del caso de uso “Agente Asistencial de Informes Médicos” se facturará con cargo a la bolsa de horas (Bloque B), de conformidad con las tarifas ofertadas, y se ejecutará previa aprobación de la correspondiente orden de trabajo por parte de MC MUTUAL

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una propuesta de solución para la Implementación del Agente Asistencial de Informes Médicos, en base a los requerimientos funcionales especificados en la Cláusula 5 del presente Pliego, valorándose dicha propuesta según lo indicado en el ANEXO C del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Los trabajos a realizar incluyen el Diseño, desarrollo, integración y despliegue en producción de un sistema de asistencia basado en inteligencia artificial para la generación y estructuración de informes médicos en el ámbito de la gestión de contingencias profesionales y comunes, con supervisión humana obligatoria por parte del facultativo responsable.

**En caso de duda sobre la adscripción de una tarea a uno u otro bloque, prevalecerá el criterio del Responsable del Contrato de MC MUTUAL, previa valoración técnica.**

#### **1.6.- Duración del contrato**

La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, computado desde la fecha de Inicio de implementación de la oficina, 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 por un plazo adicional de **UN (1) AÑO**, sin que en ningún caso la duración del contrato, incluido el plazo inicial y la referida prórroga, pueda superar el plazo total de **VEINTICUATRO (24) MESES**.

En todo caso, **la posibilidad de realizar la prórroga será potestativa para MC MUTUAL y obligatoria para el adjudicatario** siempre que la Mutua se lo comunique con un preaviso de al menos dos meses de antelación a la finalización del contrato. En ningún caso podrá producirse dicha prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

A título meramente orientativo está previsto que el contrato inicie sus efectos en **Septiembre del 2026**.

## CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

### 2.1.- Descripción de los servicios.

A continuación, procedemos a definir de manera detallada en qué consistirán cada uno de los servicios implicados en el alcance de la presente licitación.

*Los porcentajes previstos en el presente Pliego relativos a la absorción de incrementos de demanda y a la eventual prestación puntual de servicios fuera del horario ordinario se configuran como topes máximos, han sido tenidos en cuenta en la determinación del precio base de licitación y no suponen modificación alguna de las condiciones económicas del contrato.*

:

#### **2.1.1. Bloque A. Servicios continuados. Oficina Técnica de Casos de Uso de IA**

##### **2.1.1.1. Definición y misión**

La Oficina Técnica de Casos de Uso de IA de MC Mutual es el servicio de operación, mantenimiento y evolución del portfolio de agentes y sistemas de inteligencia artificial de la organización. Su misión es garantizar que cada caso de uso de IA de MC Mutual esté correctamente implementado como servicio corporativo, opere de forma fiable y segura en producción, y evolucione de manera controlada a medida que cambien los requisitos de negocio o el entorno normativo.

Esta oficina técnica no asume funciones de gobierno corporativo de la IA ni de estrategia organizativa de inteligencia artificial, competencias que MC Mutual gestiona de forma autónoma. Su ámbito es estrictamente la **operación técnica del portfolio de casos de uso**: los tres casos identificados y los que se incorporen durante la vigencia del contrato.

Un requisito indispensable para el ejercicio de esta función es el conocimiento profundo de la arquitectura tecnológica aprobada por MC Mutual: Azure AI Foundry, Copilot Studio, Copilot M365, Power Automate y la plataforma Azure. El licitador deberá acreditar en su oferta la capacidad de asumir esta función desde el primer día sin período de adaptación.

#### **2.1.1.2. Modelo operativo**

El adjudicatario deberá proponer en su oferta un modelo operativo detallado para la Oficina Técnica que incluya, como mínimo:

- Estructura de roles y responsabilidades, diferenciando los perfiles aportados por el adjudicatario y los roles de interlocución en MC Mutual.
- Frecuencia y formato de los comités de seguimiento técnico-operativo (al menos un comité operativo mensual con el responsable técnico de MC Mutual).
- Proceso de incorporación y alta de nuevos casos de uso al portfolio gestionado.
- Procedimiento de gestión de incidencias y cambios en los sistemas en producción.
- Herramientas de gestión del portfolio, seguimiento de incidencias y reporting operativo.

#### **2.1.1.3. Servicios recurrentes incluidos en el bloque A**

Bajo el Bloque A, el adjudicatario prestará los siguientes servicios de carácter continuado durante toda la vigencia del contrato:

##### **a) Gobierno del ciclo de vida del portfolio de casos de uso de IA**

Gestión (no implementación) del ciclo de vida de todos los agentes

y sistemas de IA en explotación en MC Mutual: versionado, monitorización, mantenimiento correctivo y preventivo, y coordinación con los equipos técnicos internos de MC Mutual para las intervenciones que requieran acceso a sistemas core.

**b) Evaluación técnica de nuevas solicitudes de casos de uso**

Análisis de viabilidad técnica de nuevas solicitudes de automatización o IA presentadas por las áreas de negocio de MC Mutual, con estimación de esfuerzo, complejidad de integración, riesgos técnicos y dependencias con la plataforma existente. El resultado de cada evaluación se documentará en una ficha técnica que MC Mutual utilizará para decidir su activación como servicio del Bloque B.

**c) Soporte y supervisión técnica de proyectos de terceros**

Servicio de apoyo a iniciativas de IA ejecutadas por terceros en el entorno de MC Mutual, orientado a facilitar la coordinación técnica y asegurar la alineación con la arquitectura y estándares corporativos. Incluye, como mínimo:

- (i) participación en *checkpoints* técnicos acordados (inicio, diseño, preproducción y paso a producción);
- (ii) revisión y validación sobre diseños, integraciones y entregables técnicos;
- (iii) identificación temprana y comunicación de riesgos (seguridad, rendimiento, operación y cumplimiento), y propuesta de acciones de mitigación;
- (iv) seguimiento del cumplimiento de requisitos aplicables (AI Act, RGPD, ENS) en coordinación con los responsables de MC Mutual.

**d) Mantenimiento correctivo y adaptativo de los sistemas en producción**

Resolución de incidencias técnicas en los agentes y sistemas en

producción, con los tiempos de resolución definidos en la Cláusula 4.2 (SLA). Incluye la adaptación de instrucciones (prompts) ante cambios en los formatos normativos y/o modelos LLM.

**e) Reporting periódico de uso y rendimiento.** Elaboración de informes cuatrimestrales con los indicadores de uso, rendimiento técnico y valor operativo aportado por cada sistema de IA en explotación. Los indicadores mínimos requeridos para cada caso de uso se definirán juntamente con MC Mutual durante la fase de inicio del contrato.

**f) Formación operativa a usuarios.** Formación específica a los usuarios de cada caso de uso (facultativos, técnicos administrativos) en el correcto uso de los sistemas desplegados, incluyendo los mecanismos de supervisión y validación humana requeridos. El plan de formación operativa por caso de uso se incluirá en cada entregable de puesta en producción.

#### Detalle de tareas incluidas en el bloque A

- El **objetivo** principal es garantizar la operación, gobierno, mantenimiento y evolución controlada del portfolio de casos de uso de IA en producción.
- **Gobierno del ciclo de vida:** gestión (no implementación) del ciclo de vida de agentes en producción (versionado, monitorización, control de cambios).
- **Operación y soporte:** operación técnica, monitorización, soporte recurrente y mantenimiento correctivo/adaptativo.
- **Reporting periódico:** informes cuatrimestrales de uso, rendimiento y valor operativo.
- **Evaluación técnica de nuevas solicitudes:** análisis de viabilidad técnica y elaboración de fichas técnicas para decidir activación.
- **Análisis funcional de nuevos casos de uso:** No incluido (salvo evaluación técnica preliminar).

- **Evoluciones funcionales:** Solo evoluciones ordinarias necesarias para operación, adaptación normativa o estabilidad.
- **Puesta en producción de nuevos casos:** Gobierno y operación una vez en producción.
- **Incorporación de nuevos casos al portfolio:** alta, registro, control de costes, monitorización y gobierno tras la puesta en producción.
- **Formación a usuarios:** Formación operativa recurrente asociada a casos en producción.

#### **2.1.1.4. Plazo de puesta en operación de la Oficina Técnica**

La Oficina Técnica de Casos de Uso de IA deberá estar operativa en un plazo máximo de **DOS (2) MESES** computado desde la fecha de Inicio de implementación de la oficina, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del servicio implementado., alcanzando en dicho periodo un nivel de funcionamiento efectivo que permita la gestión activa del portfolio existente, la atención de incidencias y la evaluación de nuevas solicitudes. Durante este periodo se completarán progresivamente la definición del modelo operativo, la implantación de herramientas y la formalización de procedimientos, de modo que la Oficina evolucione hacia su plena capacidad sin interrumpir la prestación del servicio desde las primeras semanas. A partir del segundo mes, la Oficina deberá ser capaz de operar de forma continuada, aun cuando determinados elementos de madurez (automatización, reporting avanzado u optimización de procesos) puedan consolidarse en fases posteriores.

#### **2.1.1.5. Dimensionamiento y disponibilidad de la Oficina.**

**Cobertura de Servicio.** La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio de forma continuada será de: 8:00 horas a 18:00 horas de lunes a viernes laborables (10\*5) y el adjudicatario deberá garantizar el equivalente

a un mínimo de 0,5 jornadas de soporte técnico al día a repartir entre todos los perfiles contemplados en el contrato.

El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución de los trabajos de los que es objeto este apartado, estará formado **COMO MÍNIMO** por los **perfiles técnicos** descritos en la Cláusula 3 del presente Pliego..

Perfil
JEFE DE PROYECTO (JP)
ANALISTA FUNCIONAL (AF)
ARQUITECTO IA (ARQIA)
ANALISTA PROGRAMADOR IA (APIA)
ESPECIALISTA GOBIERNO IA (GOBIA)
TECNICO QA (TQA)

#### 2.1.1.6. Entregables mínimos de la Oficina de IA

Entregable	Periodicidad / Hito
Plan de operación del portfolio (modelo operativo, procedimientos y herramientas)	Mes 1
Framework de evaluación técnica de nuevas solicitudes	Mes 2
Informe cuatrimestral de uso y rendimiento del portfolio	Cuatrimestral
Plan de formación operativa por caso de uso	En cada entrega a producción

#### 2.1.2. Bloque B. Servicios a demanda: Bolsa de horas para la implementación de casos de uso.

##### 2.1.2.1. Descripción y finalidad

La bolsa de horas del Bloque B pone a disposición de MC Mutual un conjunto de perfiles técnicos y funcionales especializados en inteligencia artificial para la ejecución de proyectos y servicios adicionales que surjan durante la vigencia del contrato. Su finalidad es dotar a MC Mutual de capacidad de respuesta ágil ante nuevas necesidades de evaluación, análisis e implementación.

Los servicios activables mediante la bolsa de horas incluyen, con carácter enunciativo y no limitativo:

- Desarrollo e implementación de nuevos casos de uso de IA aprobados por la Oficina de IA.
- Evolución funcional de los sistemas de IA existentes.
- Integraciones con nuevos sistemas fuente o destino.
- Trabajos de análisis y diseño de nuevos casos de uso de IA aprobados por MC Mutual.
- Formación especializada en nuevas herramientas o funcionalidades no cubiertas por la formación operativa del Bloque A.

Detalle de tareas incluidas en el bloque B:

- **Análisis funcional de nuevos casos de uso:** análisis funcional completo, definición de requisitos y criterios de aceptación.
- **Diseño técnico de nuevos casos de uso:** diseño de arquitectura, integraciones y versionado específico del caso.
- **Desarrollo e implementación:** desarrollo, configuración de agentes, flujos de orquestación y prompts.
- **Integraciones con nuevos sistemas:** integraciones con nuevos sistemas fuente o destino.
- **Evoluciones funcionales:** Incluidas cuando impliquen nuevo alcance funcional, proyecto específico o cambio relevante.

(Oficina: Solo evoluciones ordinarias necesarias para operación, adaptación normativa o estabilidad.)

- **Pruebas (unitarias, integración, aceptación):** Incluidas como parte de cada subproyecto activado.
- **Puesta en producción de nuevos casos:** despliegue inicial del nuevo caso de uso.  
(Oficina: Gobierno y operación una vez en producción.)
- **Incorporación de nuevos casos al portfolio:** Implementación técnica previa.
- **Formación a usuarios:** Formación específica asociada a nuevos desarrollos o nuevas herramientas no cubiertas en Bloque A.
- **Implementación del Agente Asistencial de Informes Médicos:** Incluida íntegramente y facturada con cargo a la bolsa de horas.
- **Mecanismo de activación:** Petición formal → valoración → aprobación → orden de trabajo.

Para la prestación de dichos servicios bajo demanda **se estiman orientativamente 2.090 horas anuales** de los **perfiles técnicos** descritos en la Cláusula 3 según el siguiente desglose:

DESCRIPCIÓN SERVICIO	Horas anuales
JEFE DE PROYECTO (JP)	165
ANALISTA FUNCIONAL (AF)	85
ARQUITECTO IA (ARQIA)	655
ANALISTA PROGRAMADOR IA (APIA)	900
ESPECIALISTA GOBIERNO IA (GOBIA)	85
TECNICO QA (TQA)	200
<b>TOTAL HORAS:</b>	<b>2.090</b>

La estimación del número de horas totales en este apartado 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, más allá de las horas previstas para la Implementación del Agente Asistencial de Informes Médicos.

#### **2.1.2.2. Mecanismo de activación**

Cada servicio del Bloque B se tramitará mediante el siguiente proceso:

1. **Petición formal** por parte de MC Mutual, con descripción del servicio solicitado, objetivo, plazo deseado y perfiles estimados.
2. **Valoración por el adjudicatario** en un plazo máximo de **5 jornadas laborables** desde la recepción de la petición, con propuesta de alcance, horas por perfil, cronograma y criterios de aceptación.
3. **Aprobación por MC Mutual** y emisión de la orden de trabajo.
4. **Inicio de los trabajos** en un plazo máximo de **10 jornadas laborables** desde la fecha de aprobación.

Cada servicio del Bloque B dispondrá de sus propios entregables, criterios de aceptación y proceso de cierre, acordados durante la fase de valoración.

#### **2.1.2.3. Gestión de cambios de alcance**

Cualquier modificación del alcance acordado de un servicio activo del Bloque B requerirá una nota de cambio firmada por ambas partes antes de su ejecución. Las notas de cambio con impacto económico o de plazo deberán ser aprobadas por el responsable del contrato de MC Mutual.

#### **2.1.2.4. Agente asistencial de informes médicos**

Ya existe un caso de uso identificado que debe ser valorado y estimado como parte del servicio de este bloque, ya que será el caso priorizado para su implementación. Todo el detalle funcional y de requerimientos de este caso de uso se define en la Cláusula 5 del presente documento.

## 2.2.- Arquitectura tecnológica requerida

Todos los sistemas de IA desarrollados e implantados en el marco de este contrato deberán desplegarse sobre el **ecosistema tecnológico de Microsoft** bajo suscripción propia de MC Mutual. No se admitirán soluciones basadas en plataformas de terceros ni en infraestructura propia del adjudicatario.

Los componentes de plataforma requeridos son:

Componente	Función	Servicio
<b>Acceso a modelos de lenguaje (LLM)</b>	Generación de texto, razonamiento y procesado multimodal	Azure AI Foundry
<b>Implementación de agentes</b>	Gestión del ciclo de vida de los agentes y herramientas integradas	Copilot M365, Copilot Studio, Azure AI Foundry
<b>Interfaz de usuario y acceso</b>	Acceso de los usuarios a los agentes a través de herramientas corporativas	Microsoft Teams o integración técnicas mediante API.
<b>Seguridad y control de accesos</b>	Autenticación, autorización y RBAC sobre los recursos de IA	Microsoft Entra ID (OAuth 2.0) + RBAC
<b>Gobernanza y trazabilidad de datos</b>	Clasificación, etiquetado, auditoría y control de flujos de datos sensibles	Azure AI y Power Platform

## 2.3.- Requisitos de calidad

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.

Cada uno de los criterios de calidad tendrán que aplicarse y adaptarse tanto a posibles desarrollos complementarios que sean requeridos como a la implementación de los servicios de Azure AI.

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.
- Si podemos realizar el despliegue a entorno productivo.
- Si tenemos un nivel de calidad suficiente para su uso en entorno productivo.
- Además, el adjudicatario deberá cumplir expresamente la normativa de calidad de código establecida por MC MUTUAL:
  - Al inicio del proyecto se informará de los criterios a cumplir, y se facilitará la configuración de los criterios en los entornos de desarrollo local.

- En caso de incumplimiento, se establecerán mecanismos de alerta tanto al proveedor como a los responsables de la mutua. Cualquier anomalía detectada deberá ser corregida sin ningún sobrecoste adicional.
- En caso de incumplimiento reiterado de los criterios de calidad, la mutua se reserva el derecho de no aceptar la consecución del proyecto y/o de los hitos de este. Esta situación se podrá prolongar hasta la subsanación de los incumplimientos.

## 2.4.- Requisitos de rendimiento

La solución deberá cumplir como mínimo los siguientes requisitos en cuanto a rendimiento:

- Toda funcionalidad del sistema y transacción de negocio debe responder al usuario con unos tiempos de respuesta óptimos. Este tiempo estará medido en condiciones estándar del entorno de producción.
- Deberán hacerse pruebas con datos y volúmenes de producción para cada transacción tipo, evaluando este rendimiento.
- El rendimiento de los procesos de carga debe ser óptimo y ágil.
- Los procesos de carga deberán diseñarse e implementarse de forma que sean eficientes respecto al tiempo de ejecución.
- En la fase de implantación, el servicio no podrá quedar inoperativo durante más de un día.

## 2.5.- Requisitos de seguridad

### Residencia y aislamiento de datos

- Queda expresamente prohibido el envío de datos a servicios externos, modelos públicos o infraestructura no controlada por MC Mutual, incluyendo cualquier servicio de IA de terceros.
- Cada sesión de trabajo de un usuario deberá estar completamente aislada: los documentos y datos cargados en una sesión no serán accesibles desde otras sesiones.

### Control de accesos

- El acceso a los sistemas de IA se gestionará únicamente a través de Microsoft Entra ID con autenticación multifactor (MFA) obligatoria.
- Se definirán roles diferenciados con permisos mínimos necesarios: usuario final (facultativo o técnico), administrador del agente (Oficina Técnica), y responsable de validación médica de instrucciones.
- Ninguna cuenta del adjudicatario tendrá acceso permanente al entorno de producción. Los accesos para mantenimiento o despliegue se solicitarán puntualmente, con registro en el sistema de gestión de accesos de MC Mutual, y se revocarán una vez finalizada la intervención.

#### Cifrado y seguridad de comunicaciones

- Cifrado de datos en tránsito: TLS 1.2 o superior en todas las comunicaciones entre los componentes del sistema y los clientes.
- Cifrado de datos en reposo: mediante claves gestionadas por Azure (Azure Managed Keys), con posibilidad de evolución a claves gestionadas por el cliente (Customer Managed Keys) si MC Mutual así lo determina.

#### Auditoría y trazabilidad completa

Todos los sistemas deberán registrar, como mínimo, los siguientes eventos auditables:

- Identidad del usuario y marca de tiempo de cada acceso y ejecución del agente.
- Tipo de caso de uso y versión de instrucciones aplicadas en cada ejecución.
- Documentos de entrada procesados (referencia, no contenido).
- Cualquier modificación realizada por el usuario sobre el borrador generado.

Los registros de auditoría deberán conservarse durante un mínimo de **5 años**, en línea con los plazos de conservación aplicables a la documentación médico-laboral.

## **2.6.- Cumplimiento normativo**

### Reglamento General de Protección de Datos (RGPD / LOPDGDD)

Los sistemas de IA objeto de este contrato tratan datos de salud de trabajadores, que tienen la consideración de **datos de categoría especial** según el artículo 9 del RGPD.

El adjudicatario deberá:

- Suscribir el **Acuerdo de Encargo de Tratamiento (DPA)** antes de la formalización del contrato.
- Colaborar en la realización de la **Evaluación de Impacto en Protección de Datos (EIPD)** de cada sistema que trate datos de salud, con carácter previo a su puesta en producción.
- Aplicar el principio de **privacidad desde el diseño (privacy by design)** y **por defecto** en todos los sistemas desarrollados.
- Garantizar que los datos personales tratados por los agentes no se utilicen para el entrenamiento o ajuste de modelos de lenguaje.

#### AI Act — Reglamento (UE) 2024/1689

Los sistemas a implementar dentro del ámbito de actuación de MC Mutual pueden ser potencialmente clasificados como **sistemas de IA de alto riesgo** según el Anexo III, punto 5.b del AI Act.

El adjudicatario deberá asegurar que el diseño e implementación de los agentes cumple, como mínimo, con los siguientes requisitos técnicos del AI Act aplicables a sistemas de alto riesgo:

- **Supervisión humana:** el sistema deberá estar diseñado para que un humano pueda revisar, corregir, suspender o rechazar cualquier resultado antes de su uso. Este requisito ya está recogido como condición no negociable en el apartado 3.2.
- **Trazabilidad y logs:** registro automático de las operaciones del sistema durante su ciclo de vida, de conformidad con el artículo 12 del AI Act.
- **Transparencia:** el sistema deberá informar al usuario de que está interactuando con un agente de IA y de las limitaciones de los resultados generados.

- **Exactitud y robustez:** el adjudicatario documentará las métricas de precisión del sistema obtenidas durante las pruebas de aceptación y establecerá procedimientos de corrección ante derivas en el rendimiento.

#### Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

Dado el carácter de MC Mutual como entidad colaboradora de la Seguridad Social, los sistemas de información objeto de este contrato estarán sujetos al **Real Decreto 311/2022** por el que se regula el ENS. El adjudicatario deberá asegurar que los sistemas implementados son conformes con las medidas de seguridad del ENS aplicables al nivel de categorización que MC Mutual determine para los datos tratados.

### **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**.

- **Jefe de Proyecto (JP)**
- **Analista Funcional (AF)**
- **Arquitecto IA (ARQUIA)**
- **Analista Programador IA (APIA)**
- **Especialista Gobierno IA (GOBIA)**
- **Técnico QA (TQA)**

El número de recursos asignados a la realización de los servicios descritos en este pliego será el que la empresa adjudicataria estime necesarios para cumplir con las necesidades indicadas. Se podrá presentar un mismo recurso para diferentes perfiles, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas, de planificación y de experiencia requeridas en cada caso. Se valorará la aportación de perfiles profesionales adicionales sin coste adicional para la mutua.

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.

#### **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
<b>JEFE DE PROYECTO (JP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interlocución continua con el responsable técnico de MC Mutual para la planificación, seguimiento y reporting periódico.</li> <li>• Elaboración y mantenimiento del plan de proyecto y del calendario de entregables, con actualización continua de estimaciones de esfuerzo y plazo.</li> <li>• Coordinación de los comités de seguimiento técnico-operativo mensuales con MC Mutual y elaboración de las actas correspondientes.</li> <li>• Gestión de riesgos del proyecto: identificación, evaluación y propuesta de medidas de mitigación, con especial atención a riesgos de cumplimiento normativo (AI Act, RGPD, ENS) y de disponibilidad de los sistemas en producción.</li> <li>• Coordinación de la valoración y aprobación de las peticiones del Bloque B, asegurando el cumplimiento de los plazos de respuesta establecidos en el pliego.</li> <li>• Supervisión del cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad y gobernanza exigidos por MC Mutual en todos los entregables.</li> <li>• Coordinación de los traspasos entre entornos y gestión de la puesta en producción de cada caso de uso.</li> <li>• Recepción de la conformidad de MC Mutual sobre los entregables y gestión de las actas de aceptación correspondientes.</li> </ul>
<b>ANALISTA FUNCIONAL (AF)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducción de sesiones de toma de requisitos con los usuarios clave de MC Mutual para cada caso de uso de IA.</li> <li>• Elaboración de los documentos de análisis funcional (AF) de cada caso de uso, incluyendo la descripción detallada de flujos de trabajo, reglas de negocio, instrucciones de los agentes y criterios de aceptación.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición del juego de pruebas funcionales por caso de uso, incluyendo escenarios específicos de validación de la calidad de la salida del agente y del comportamiento ante entradas atípicas o incompletas.</li> <li>Coordinación y ejecución de las pruebas de aceptación con los usuarios, elaboración de informes de resultado y gestión de la resolución de las no conformidades detectadas.</li> <li>Elaboración de los manuales de usuario y materiales de formación operativa para cada caso de uso puesto en producción.</li> </ul>
<b>ARQUITECTO IA (ARQIA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de la arquitectura técnica de cada caso de uso de IA sobre el ecosistema Microsoft de MC Mutual.</li> <li>Definición de los patrones de integración entre los agentes de IA y los sistemas fuente de MC Mutual</li> <li>Supervisión técnica del desarrollo de los agentes, asegurando la adherencia a los estándares de seguridad requeridos por MC Mutual.</li> <li>Diseño e implementación del modelo de versionado y gestión del ciclo de vida de los agentes.</li> <li>Validación técnica de la arquitectura de los servicios del Bloque B antes de su desarrollo, asegurando la coherencia con la plataforma existente y la ausencia de deuda técnica.</li> <li>Elaboración y mantenimiento del diseño técnico (DT) de cada caso de uso, incluyendo diagramas de componentes, de flujo de datos y de integración, sujetos a aprobación por la división de sistemas de MC Mutual.</li> </ul>
<b>ANALISTA PROGRAMADOR IA (APIA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de los agentes de IA, incluyendo la configuración de herramientas y servicios necesarios.</li> <li>Desarrollo de los flujos de orquestación multi-agente para los casos de uso que requieran lógica compleja o encadenamiento de pasos.</li> <li>Ingeniería y versionado de prompts para cada caso de uso</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración de los agentes con las fuentes de datos de MC Mutual mediante las APIs y conectores definidos por el equipo de arquitectura.</li> <li>• Realización de pruebas unitarias y de integración, incluyendo pruebas específicas de calidad de la salida del modelo y cobertura de escenarios límite.</li> <li>• Despliegue de los componentes en los entornos de MC Mutual</li> </ul>
<p><b>ESPECIALISTA EN GOBIERNO DE IA (GOBIA)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operación continua de la Oficina Técnica de Casos de Uso de IA: mantenimiento del inventario de agentes en producción, gestión del ciclo de vida, control de versiones y coordinación de cambios con los equipos de MC Mutual.</li> <li>• Monitorización del rendimiento y uso de los agentes en producción, detección proactiva de degradaciones, alucinaciones o comportamientos anómalos, y gestión de incidencias.</li> <li>• Elaboración de los informes cuatrimestrales de uso y rendimiento del portfolio de IA, con los indicadores acordados con MC Mutual (volumen de uso, calidad de outputs, incidencias, tiempo de resolución).</li> <li>• Evaluación técnica de nuevas solicitudes de casos de uso del Bloque B: análisis de viabilidad, estimación de esfuerzo, identificación de riesgos técnicos y elaboración de la ficha técnica de evaluación.</li> <li>• Seguimiento del cumplimiento normativo de los sistemas en producción: AI Act (sistemas de alto riesgo), coordinación de las Evaluaciones de Impacto en Protección de Datos (EIPD) y conformidad con el ENS.</li> <li>• Ejecución del plan de formación operativa a los usuarios de cada caso de uso y soporte post-producción durante el período de estabilización.</li> </ul>
<p><b>TÉCNICO QA (TQA)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en el análisis funcional del módulo.</li> <li>• Definición del plan de calidad</li> </ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plantear la estrategia de pruebas, diseñar los escenarios, planificar las pruebas, preparar y ejecutar los casos de prueba.</li> </ul> |
|--|---|

Los perfiles profesionales definidos en la presente licitación tendrán carácter transversal, pudiendo intervenir tanto en la prestación de los servicios continuados correspondientes al Bloque A como en la ejecución de los servicios a demanda del Bloque B.

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 prestación de los servicios, incluyendo, el número de recursos y la cantidad de horas previstas **por perfiles y por recursos**, cumplimentando para ello la TABLA RECURSOS que se muestran a continuación:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO PERFIL	RECURSOS	CÓDIGO RECURSO	HORAS / AÑO DE DEDICACIÓN
PERFIL 1		RECURSO 1		
		RECURSO 2		
		RECURSO N		
PERFIL N		RECURSO 1		
		RECURSO 2		
		RECURSO N		

TABLA RECURSOS

***La información relativa al Equipo de Trabajo deberá presentarse diferenciando expresamente la dedicación correspondiente al servicio continuado de la Oficina Técnica de IA (Bloque A) y la correspondiente a los servicios a demanda mediante bolsa de horas (Bloque B).***

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 el apartado anterior, y el correspondiente Código de Recurso. En caso que la propuesta técnica incluya otros perfiles sin coste adicional no contemplados en dicho apartado deberán identificarse con el **Código OTROS**.

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 la TABLA RECURSOS indicada en el presente apartado, deberán caracterizarse cumplimentando para ello el FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR adjunto al PCAP.

### 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

El equipo adscrito al contrato deberá acreditar, en conjunto, las siguientes certificaciones, o equivalentes.

- ISTQB Foundation Level
- Professional Scrum Master (PSM)

Se valorará el conjunto de certificaciones profesionales aportadas por los recursos asignados a la solución propuesta adicionales a las definidas en la solvencia exigida, 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:

#### Jefe de proyecto (JP):

Atributo	Requerimiento
Experiencia general	Mínimo 5 años en dirección de proyectos tecnológicos.
Experiencia específica	Al menos 5 proyectos de implantación de sistemas de inteligencia artificial o automatización en entornos corporativos.

#### Analista funcional (AF):

Atributo	Requerimiento
Experiencia general	Mínimo 3 años en análisis funcional de proyectos tecnológicos
Experiencia específica	Mínimo 1 año en levantamiento de requisitos, documentación funcional y diseño de pruebas de aceptación en proyectos de automatización o inteligencia artificial

#### Arquitecto IA (ARQIA):

Atributo	Requerimiento
Experiencia general	Mínimo 2 años en diseño de soluciones de inteligencia artificial sobre plataformas cloud
Experiencia específica	Diseño de arquitecturas agenticas. Conocimiento específico en el desarrollo de agentes documentales, extracción inteligente de información sobre documentación y desarrollo de agentes generalistas.

#### Analista Programador IA (APIA):

Atributo	Requerimiento
----------	---------------

<b>Experiencia general</b>	Mínimo 2 años en desarrollo de soluciones de inteligencia artificial
<b>Experiencia específica</b>	Desarrollo de agentes. Conocimiento específico en el desarrollo de agentes documentales, extracción inteligente de información sobre documentación y desarrollo de agentes generalistas.

**Especialista en gobierno de IA (GOBIA):**

Atributo	Requerimiento
<b>Experiencia general</b>	Mínimo 2 años en gobierno de proyectos tecnológicos en entorno Microsoft
<b>Experiencia específica</b>	Mínimo 2 proyectos sobre formación e implantación de modelos de gobierno de IA en el ecosistema de Microsoft.

**Técnico QA (TQA):**

Atributo	Requerimiento
<b>Experiencia general</b>	Mínimo 3 años de experiencia en aseguramiento de calidad (QA) en proyectos de software.
<b>Experiencia específica</b>	Experiencia en pruebas de sistemas basados en datos o IA (validación de modelos, calidad de datos, o testing funcional de soluciones inteligentes) y en definición de criterios de aceptación y métricas de calidad en contextos de IA.

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**

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 la TABLA RECURSOS 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 de 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 PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **4.1.- Duración del contrato**

La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, computado desde la fecha de Inicio de implementación de la oficina, 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 por un plazo adicional de **UN (1) AÑO**, sin que en ningún caso la duración del contrato, incluido el plazo inicial y la referida prórroga, pueda superar el plazo total de **VEINTICUATRO (24) MESES**.

En todo caso, **la posibilidad de realizar la prórroga será potestativa para MC MUTUAL y obligatoria para el adjudicatario** siempre que la Mutua se lo comunique con un preaviso de al menos dos meses de antelación a la finalización del contrato. En ningún caso podrá producirse dicha prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

A título meramente orientativo está previsto que el contrato inicie sus efectos en **Septiembre del 2026**.

### **4.2.- Horario de servicio**

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

*No obstante, lo anterior, MC MUTUAL podrá requerir con carácter excepcional y debidamente justificado alguna intervención puntual fuera del horario habitual antes indicado, todo ello, sin coste adicional alguno para MC MUTUAL.*

### **4.3.- Localización del servicio**

El personal técnico designado por el adjudicatario para la prestación del servicio, realizará los trabajos principalmente en remoto desde sus instalaciones. La prestación presencial quedará limitada a aquellos supuestos en los que resulte estrictamente necesaria por la naturaleza técnica de la actividad a realizar, o cuando sea requerida de forma expresa por MC MUTUAL, con carácter puntual y debidamente justificado.

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

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

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

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

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

#### 4.4.- Plan de proyecto

El adjudicatario deberá proponer en su oferta la metodología de trabajo que aplicará durante la vigencia del contrato. Dicha metodología deberá contemplar:

- Una fase de inicio estructurada, con sesión de *kick-off*, revisión del estado actual de los casos de uso y acuerdo del plan de trabajo detallado para los primeros tres meses.
- Iteraciones cortas y entregables parciales verificables, que permitan a MC Mutual validar el avance antes de cada hito de entrega.
- Gestión explícita del conocimiento del dominio médico-laboral, como activo fundamental para la ejecución del contrato desde el primer día.
- Mecanismo de gestión de cambios de alcance, con nota de cambio firmada por ambas partes antes de cualquier modificación.

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.

##### 4.4.1. Bloque A – Oficina Técnica de Casos de Uso de IA

La metodología de trabajo para el Bloque A se regirá por las fases que se detallan a continuación, estructuradas en hitos y entregables verificables. Adicionalmente, y con independencia de los hitos específicos de cada fase, se deberá considerar la prestación continuada de los servicios recurrentes asociados a la Oficina Técnica, ya descritos en el apartado **Servicios recurrentes incluidos en el Bloque A**, que aplicarán durante toda la vigencia del contrato.

La Oficina Técnica de Casos de Uso de IA deberá estar operativa en un plazo máximo de **dos (2) meses desde la fecha** de Inicio de implementación de la oficina, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, alcanzando en dicho periodo un nivel de funcionamiento efectivo que permita la gestión activa del portfolio existente, la atención de incidencias y la evaluación de nuevas solicitudes.

### **Fase 1 — Inicio**

En la fase de inicio se llevarán a cabo los siguientes hitos y entregables:

- Sesión de *kick-off* con la dirección técnica de MC Mutual;
- Inventario y diagnóstico del estado actual de los casos de uso implementados;
- Plan de proyecto detallado que recoja hitos, entregables y responsables;
- Plan de operación de la Oficina Técnica (modelo operativo, procedimientos y herramienta de gestión);
- Solicitud y tramitación de los accesos necesarios a entornos y sistemas.

### **Fase 2 — Gobierno de los casos actuales**

Durante esta fase se formalizarán como servicios corporativos gobernados los casos de uso que actualmente operan de forma no gobernada, mediante los siguientes entregables:

- Modelo de gobierno de los casos sobre Azure AI
- Plan de migración de agentes existentes al nuevo servicio corporativo, incluyendo formación a los usuarios actuales;
- Soporte en la elaboración de la EIPD (Evaluación de Impacto en Protección de Datos) de los sistemas que queden en producción, en colaboración con el DPO de MC Mutual.

### **Fase 3 – Plan de servicio continuado**

Durante esta fase se formalizará el modelo descrito en el apartado **Servicios recurrentes incluidos en el Bloque A** que estará vigente durante toda la duración del contrato.

#### **4.4.2. Bloque B – Bolsa de horas**

Para cada petición, MC MUTUAL solicitará al adjudicatario que cuantifique la prestación de dichos servicios, cuyo presupuesto no podrá superar en ningún caso el importe ofertado para la ejecución del contrato.

El adjudicatario deberá presentar presupuesto en base a las tarifas ofertadas y la correspondiente planificación para el desarrollo de dichos requerimientos que contenga detalle de las dedicaciones por tarea y perfil, y MC MUTUAL deberá validarlos. La propuesta quedará aceptada, cuando el documento quede firmado por ambas partes.

En todo caso, el plazo para el inicio de las tareas no excederá el plazo de DIEZ (10) jornadas laborables desde la aprobación por parte de la mutua de la valoración y planificación de los trabajos.

La funcionalidad deberá estar en producción en el plazo estipulado según calendario consensuado, computado desde la fecha de Inicio, 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.

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

El adjudicatario deberá tratar como un subproyecto la implementación de nuevos casos de uso que hayan sido aceptado por la mutua.

### **Implementación del Agente Asistencial de Informes Médicos**

La primera fase de este bloque se iniciará con la definición, análisis, desarrollo, despliegue, monitorización y formación del caso de uso del Agente Asistencial de Informes Médicos. Todo el detalle funcional y de requerimientos de este caso de uso se define en la [Clausula 5](#) del presente documento.

### Tareas a realizar para nuevos casos de uso

Al inicio de cada caso de uso, se deberán presentar los siguientes documentos:

**Documento de Presentación del caso de uso** en el que se describe los aspectos más relevantes como los objetivos, alcance, fechas...

Adicionalmente, **durante el desarrollo de cada uno de los casos de uso** se obtendrán, como mínimo, los siguientes entregables:

FASE	PERFILES	DESCRIPCION	ENTREGABLES
Inicio de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Proyecto</li> </ul>	Comprende las actividades de cierre definitivo del Alcance del proyecto, y presentación del plan provisional de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kick off del proyecto</li> <li>• Plan provisional de proyecto</li> </ul>
Análisis Funcional y Prototipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Proyecto</li> <li>• Analista Funcional</li> </ul>	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"> <li>• Plan de proyecto revisado</li> <li>• Documento de análisis Funcional</li> <li>• Prototipo</li> <li>• Plan de Pruebas</li> </ul>
Diseño Técnico, Desarrollo y Pruebas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arquitecto</li> <li>• Analista programador IA</li> <li>• Técnico de QA</li> </ul>	Tiene por objetivo la obtención del sistema desarrollado y probado. Comprende la realización de pruebas unitarias, de integración, de estrés y de rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de Diseño Técnico</li> <li>• Registro Pruebas realizadas</li> <li>• Sistema Desarrollado y disponible en entorno de Aceptación</li> <li>• Plan de pruebas de Aceptación</li> </ul>
Aceptación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analista Funcional</li> </ul>	Tiene por objetivo la verificación del Sistema desarrollado desde el punto de vista funcional, tecnológico y otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Aceptado y disponible en entorno de Formación</li> <li>• Pruebas de Aceptación realizadas</li> <li>• Plan de Puesta en marcha</li> <li>• Documento de traspaso a Explotación y Correctivo</li> </ul>
Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analista Funcional</li> <li>• Técnico de QA</li> </ul>	Formación técnica: Tiene por objetivo la formación del personal técnico de MC Mutual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal técnico formado</li> </ul>

		<p>Formación a usuarios: También comprende las actividades de soporte al usuario durante el periodo de formación.</p> <p>Será MC quien realice y ejecute el plan de formación</p>	
--	--	---	--

#### 4.5.- Garantía de la Solución

La empresa adjudicataria indicará el período de garantía ofertado para los desarrollos, que será el mismo para todos los casos y que computará a partir de la fecha de Entrega del caso de uso a MC MUTUAL (Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado), siendo en cualquier caso no inferior a SEIS (6) MESES.

El adjudicatario realizará 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.

#### 4.6.- Calidad del contrato

La calidad del servicio prestado por el adjudicatario se controlará mediante los siguientes indicadores de nivel de servicio (SLA).

#### DESARROLLO DE PETICIONES POR PARTE DE MC MUTUAL

Se tendrá en cuenta como parámetro del plan de calidad:

- **Tiempo de Evaluación (TmE).** Tiempo transcurrido entre la recepción de la petición formal del servicio y la entrega de la propuesta de valoración al adjudicatario. **El Tiempo Máximo de Evaluación (TmE) será de 50 horas laborables en horario 10\*5.**
  
- **Tiempo de Inicio (Tmi).** Tiempo transcurrido entre la aprobación de la petición por MC MUTUAL y el inicio efectivo de los trabajos. **El Tiempo Máximo de Inicio (Tmi) será de 100 horas laborables en horario 10\*5..**

## RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

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).

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.** Tiempo que transcurre entre la comunicación de una incidencia y la confirmación por parte 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 prioridades especificadas a continuación:

- **Prioridad Alta:** El servicio no puede estar detenido sin afectar.

- **Prioridad Media:** El servicio puede estar detenido entre uno y tres días laborales.
- **Prioridad Baja:** El servicio es complementario, puede estar detenido hasta una semana.

A tal efecto, la prestación del **Servicio de Mantenimiento Correctivo** deberá garantizar cobertura de resolución de incidencias 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 describen 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)	Disponibilidad del Servicio
Prioridad Alta	7	10*5
Prioridad Media	25	10*5
Prioridad Baja	50	10*5

La clasificación de cada incidencia deberá estar consensuada con MC MUTUAL y debe quedar registrado de manera clara en la herramienta de ticketing del licitador

Se exigirá un **porcentaje de cumplimiento** de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 100% para las incidencias de prioridad alta y de un 90% para el conjunto de incidencias de prioridad media-baja**. En este último caso, el cálculo de los SLAs se realizará al finalizar cada anualidad. 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 la vigencia del contrato.**

**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 6 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.

#### 4.7.- Entornos de desarrollo

Para dar soporte al ciclo de vida de desarrollo, MC MUTUAL dispone de una serie de entornos con el objetivo de soportar cada etapa del método de desarrollo

ENTORNO	DESCRIPCION
Desarrollo	Entorno de construcción. Se realizan las pruebas unitarias iniciales.
Aceptación	Los equipos involucrados en la validación del desarrollo revisarán el plan de pruebas y las pruebas que considere. El equipo de usuarios clave realiza las pruebas de aceptación del sistema. El equipo de desarrollo hará las pruebas de rendimiento. Los equipos involucrados en la validación del desarrollo harán pruebas de la fase antes de la subida a producción.
Producción	Entorno de operación del usuario.

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

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 utilizadas en resolverlos.

#### 4.8.- Puesta en producción

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.

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

- Disponer de correo electrónico
- Disponer de teléfono móvil, para acceso al 2FA (segundo factor de autenticación)
- Acceso a Sitios de Sharepoint
- Acceso a Teams
- Herramientas ofimáticas de Office 365

#### **4.9.- Modificaciones en el equipo de trabajo requeridas por la empresa adjudicadora**

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 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 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.

#### **4.10.- 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 Responsable del Contrato, siendo potestad suya solicitar

la sustitución de los recursos asignados, justificadamente por estas causas, mediante notificación a la empresa adjudicataria.

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.

#### **4.11.- 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.

#### **4.12.- Protección de datos y confidencialidad**

Dado que los sistemas objeto de este contrato tratan datos de carácter personal de categoría especial (datos de salud de trabajadores protegidos), el adjudicatario tendrá la consideración de **encargado del tratamiento** en los términos del artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD). Antes de la formalización del contrato, ambas partes suscribirán el correspondiente **Acuerdo de Encargo de Tratamiento (DPA)**.

El adjudicatario se compromete a:

- Tratar los datos únicamente según las instrucciones documentadas de MC Mutua l y para los fines del contrato.
- En ningún caso se producirán transferencias de datos personales a países fuera de la Unión Europea o a países que no cumplan las condiciones establecidas en los

artículos 44 y siguientes del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento general de protección de datos) en relación con las “Transferencias de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales”.

- Notificar a MC Mutual cualquier brecha de seguridad que afecte a datos personales en un plazo máximo de **24 horas** desde su detección.
- Suprimir o devolver todos los datos personales tratados al finalizar el contrato, según instruya MC Mutual.
- Colaborar con el Delegado de Protección de Datos (DPO) de MC Mutual en cualquier Evaluación de Impacto en Protección de Datos (EIPD) que deba realizarse sobre los sistemas objeto del contrato.

## **CLÁUSULA 5ª - CASO DE USO AGENTE ASISTENCIAL DE INFORMES MÉDICOS DE TRABAJO**

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una propuesta de solución para el desarrollo del caso de uso Agente Asistencial de Informes Médicos, en base a los requerimientos funcionales especificados en este apartado, valorándose dicha propuesta según lo indicado en el ANEXO C del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

**5.1.- Plazo de implementación:** El adjudicatario deberá garantizar la puesta en funcionamiento del caso de uso Agente Asistencial de Informes Médicos en un plazo máximo de **UN MES (1) NATURAL** desde la fecha de inicio del contrato, alcanzando en dicho periodo un nivel operativo que permita su utilización efectiva por parte de los facultativos en un entorno controlado o de producción inicial.

Durante este plazo se desarrollarán de forma iterativa las fases de análisis, diseño y construcción del MVP, priorizando la disponibilidad funcional de los tipos de trámite definidos, aun cuando determinados aspectos de optimización, ajuste fino de prompts o ampliación de capacidades puedan completarse en fases posteriores. El sistema deberá, en todo caso, estar preparado para su validación por MC Mutual dentro de este plazo.

### **5.2.- Descripción funcional**

El objeto del presente apartado es el de plantear una primera definición de los requisitos funcionales para el caso de uso Agente Asistencial de Informes Médicos.

El Agente Asistencial de Informes Médicos deberá ser un sistema de inteligencia artificial que debe asistir al personal facultativo de MC Mutual en la generación de informes médicos estructurados para los distintos tipos de trámites ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y para la gestión interna de contingencias.

El sistema se implementará como un agente documental desplegado sobre Azure AI y siendo compatible con el stack tecnológico Microsoft de MC Mutual para garantizar la reutilización de la arquitectura.

La supervisión humana del facultativo responsable antes de cualquier presentación ante el INSS es un requisito no negociable del sistema. El agente tiene carácter exclusivamente asistencial; nunca actuará de forma autónoma en la presentación o envío de documentación.

### Tipos de trámites a cubrir en el MVP

El MVP (producto mínimo viable) deberá dar soporte, como mínimo, a los siguientes tipos de informe:

Código	Tipo de trámite	Descripción
P47-PRO	P47 Prórroga	IT por Contingencia Profesional. Se emite cuando el proceso de baja supera 365 días.
P47-SEC	P47 Secuelas	Respuesta médica a la impugnación del alta por el trabajador ante el INSS. <b>Plazo: 4 días hábiles.</b>
V12	V12 Contingencias Comunes	Informe de seguimiento para contingencias comunes.
CP-MC	Contingencia Profesional (formato propio MC Mutual)	Informe interno de MC Mutual para la gestión de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

La arquitectura del sistema debe estar diseñada para permitir la incorporación de nuevos tipos de trámite y adaptaciones por comunidad autónoma sin modificaciones en el núcleo del agente, únicamente mediante la adición o actualización de instrucciones versionadas.

### 5.3.- Entregables del caso de uso

Entregable	Hito
Documento de análisis funcional detallado	Fase de Análisis
Prototipo funcional validado con facultativos	Fase de Diseño
Sistema completo en entorno de aceptación	Fase de Desarrollo
Plan de pruebas y resultados de aceptación	Fase de Aceptación
Sistema en producción con soporte post-arranque (mínimo 4 semanas)	Fase de Producción
Documentación técnica y manual de usuario	Fase de Formación

#### 5.4.- Criterios de aceptación

El sistema será aceptado por MC Mutual cuando se cumplan todos los criterios siguientes:

- Los cuatro tipos de trámite definidos en el apartado **Tipos de trámites a cubrir en el MVP** de esta misma cláusula funcionan correctamente en el entorno de producción.
- El tiempo medio de generación de un borrador de informe no supera el umbral acordado durante la fase de análisis.
- Las pruebas de aceptación realizadas con facultativos de MC Mutual obtienen una valoración positiva según los criterios definidos en el plan de pruebas.
- El sistema supera la revisión de seguridad del equipo de arquitectura de MC Mutual.
- La documentación técnica y de usuario está completa y validada.

Dichas circunstancias quedarán recogidas en el Documento de Aceptación del caso de uso implementado que deberá ser firmado por ambas partes.

#### 5.5.- Recursos asignados.

El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución de la implementación de este caso de uso estará formado **COMO MÍNIMO** por los siguientes **perfiles técnicos** descrito en la Cláusula 3 del presente Pliego:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
JEFE DE PROYECTO (JP)	JP
ANALISTA FUNCIONAL (AF)	AF
ARQUITECTO IA (ARQIA)	ARQUIA
ANALISTA PROGRAMADOR IA (APIA)	APIA
ESPECIALISTA GOBIERNO IA (GOBIA)	GOBIA
TECNICO QA (TQA)	TQA

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 de la implementación de este caso de uso, 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 del subproyecto, 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*

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								
		RECURSO N								
PERFIL N		RECURSO 1								
		RECURSO 2								
		RECURSO N								
TOTAL					100		100		100	

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 implementación de este caso de uso que organizativamente se ajuste mejor a los requerimientos especificados en la presente Cláusula.

*Todos los recursos adscritos a la implementación de este caso de uso esto es, todos los recursos incluidos en las Tablas 1 y 2 indicadas en el presente apartado, deberán ser miembros integrantes del Equipo de Trabajo asignado al contrato, y por consiguiente, deberán constar en la TABLA RECURSOS de la Cláusula 3 del presente Pliego y deberán caracterizarse cumplimentando para ello el FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR adjunto al PCAP.*

**Plan de Proyecto.** Asimismo, las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un **Plan de Proyecto** que cubra los requerimientos descritos en este apartado. 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.

## **CLÁUSULA 6ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

La oferta de servicios incluirá la gestión del proyecto, el seguimiento de la calidad, las reuniones e informes del seguimiento propiamente dicho, y cuantas tareas se estime necesarias para la gestión de la prestación del servicio, indicando la empresa licitadora, los recursos que estime necesarios para este cometido, de conformidad con lo estipulado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

**6.1.- Responsable del Contrato.** Las funciones del Responsable del Contrato de 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.

**6.2.- 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.

**6.3.- 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 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 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.

**6.4.- 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.

**6.5.- 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”.

- 6.6.-** 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.