



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE MANTENIMIENTO EN LOS INMUEBLES PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

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

Número de expediente: N202600255

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	3
CLÁUSULA 3ª - DESARROLLO DEL CONTRATO	5
CLÁUSULA 4ª - RECURSOS ASIGNADOS.....	13
CLÁUSULA 5ª - FORMACIÓN E INFORMACIÓN.....	15
CLÁUSULA 6ª - DATOS HISTÓRICOS.....	16

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. Todo el territorio nacional.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- ALCANCE

El servicio objeto de la presente licitación se desarrollará en los siguientes ámbitos:

- Gestión y seguimiento de las incidencias de mantenimiento y solicitudes de pequeñas intervenciones llegadas al Departamento de Obras y Locales de MC Mutual.
- Servicio de atención a los usuarios de dicho departamento.

TERMINOLOGÍA:

Departamento de Obras y Locales: En adelante DOL. Departamento de MC Mutual que tiene asignadas, entre otras funciones, la gestión de:

- Mantenimiento de las instalaciones (electricidad, aire acondicionado, fontanería, saneamiento, albañilería, carpintería, cerrajería pintura, etc).
- Valoración y estudio de proyectos de nuevos locales y de reforma y ampliación de los actuales.
- Gestión de los alquileres
- Reformas y construcción de nuevos centros

- Suministros de agua, gas y electricidad
- Seguros
- Desinfección, desinsectación y desratización.
- Prevención de la legionela.
- Instalaciones de protección contra incendios
- Alarmas de intrusión y CRA.
- Puertas automáticas
- Rotulación y señalética
- Aparatos elevadores.
- Sostenibilidad de la edificación y eficiencia energética.
- Relación con las comunidades de propietarios en las que se ubican los establecimientos de la Mutua

Para ello dispone de una estructura propia y diversas empresas especializadas proveedoras de servicios.

Usuario/a: Cualquier empleado/a de MC Mutual que requiera los servicios prestados por el Departamento de Obras y Locales y por las empresas externas especializadas.

Inmuebles: Para el ejercicio de su actividad como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, MC Mutual dispone de:

- Aproximadamente 100 Centros Asistenciales, con una superficie promedio de 600 m², por lo general ubicados en los bajos comerciales de edificios de viviendas, en zonas urbanas. El centro asistencial típico dispone de una zona administrativa, zona de despachos médicos, diagnóstico por la imagen y sala de rehabilitación.
- Una clínica de 4.700 m² en Barcelona.
- Dos edificios de oficinas, con un total de 12.000 m² en Barcelona, en los que están ubicados los Servicios Centrales y la sede institucional de la Mutua.

Incidencias: Comunicación, por parte de cualquier usuario, de la existencia de un incidente, avería, rotura o malfuncionamiento en las instalaciones o elementos de un inmueble.

Solicitudes: Petición, por parte de un usuario autorizado, de una mejora, modificación o reforma de las instalaciones de un inmueble.

Tanto las incidencias como las solicitudes, pueden llegar al DOL por diferentes vías:

- Telefónicamente
- Por correo electrónico
- Por apertura de un ticket de servicio en la aplicación de “ticketing” corporativa. (Jira™ Software, Ayúdame, o aquella que las sustituya en el futuro)

Aplicaciones corporativas: Programas informáticos utilizado por MC Mutual para el seguimiento, gestión y análisis estadístico de los tickets de incidencias y solicitudes. El adjudicatario tendrá acceso y utilizará dichas herramientas, en las que será previamente formado.

CLÁUSULA 3ª - DESARROLLO DEL CONTRATO

3.1 FASES DEL SERVICIO

La ejecución del servicio constará de las siguientes etapas, que cubrirán la totalidad del contrato:

- **Fase de Implantación.** Tendrá una duración máxima de 20 días hábiles, computados desde la fecha de inicio del servicio. Durante esta fase, el adjudicatario, recibirá por parte de MC Mutual, la formación e información relacionada en el presente pliego, en relación a las aplicaciones corporativas y al desarrollo general del servicio.

El adjudicatario, a través de su responsable de servicio, podrá acordar con los responsables de MC Mutual, la finalización de esta fase y el inicio de la siguiente.

- **Fase de Estabilización.** Se iniciará una vez finalizada la fase de implantación y tendrá una duración máxima de 3 meses. Durante este periodo, el adjudicatario
 - Actualizará el estado de los tickets pendientes de cierre, de manera que al final de esta fase, el estado del sistema de “ticketing” refleje la situación real de los servicios pendientes. Para ello deberá hacer un rastreo de verificación de todos los tickets pendientes incluso mediante llamada telefónica a los centros desde los que se abrieron.
 - Iniciará el registro y seguimiento de nuevos tickets, incluyendo la reclamación a proveedores en el caso de incumplimiento de plazos.
- **Fase de Prestación del Servicio y Mejora Continua.** Se iniciará una vez finalizada la fase de estabilización y se desarrollará hasta el fin del contrato. En esta fase el adjudicatario realizará todas las tareas e informes de servicio descritos en el presente pliego.
- **Fase de Devolución del Servicio.** En caso que, en la siguiente licitación se adjudique el servicio a otro proveedor diferente del que presta los servicios objeto del presente contrato, éste último estará obligado a acompañar a la empresa entrante en su fase de implantación durante como mínimo, los últimos **DIEZ (10) DÍAS HÁBILES**, previos a la finalización del contrato. En esta fase, el adjudicatario facilitará al nuevo proveedor, todos aquellos datos necesarios para la continuidad del servicio.

3.2.- REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

Las actividades a realizar por el adjudicatario consisten en la recepción, registro, clasificación y tipificación, de las solicitudes de servicio comunicadas por los usuarios del Departamento de Obras y Locales de MC MUTUAL por canal telefónico, correo y herramienta de “ticketing”, así como la gestión y escalado tanto a los servicios técnicos de MC Mutual como a otras empresas proveedoras de servicios de MC Mutual

Dichas actividades se enmarcan dentro de estos ámbitos:

- Servicios de Atención al Usuario.
- Formación y Gestión del Conocimiento
- Seguimiento y control de la calidad del servicio
- Otras tareas técnicas o administrativas

➤ **Servicios de Atención al Usuario.**

Atención de las Solicitudes de Servicio (incidencias, peticiones, consultas y reclamaciones) de los usuarios de la mutua y registro de las mismas.

El adjudicatario deberá realizar las siguientes tareas:

- **Recepción de Incidencias y Solicitudes de Servicio.** Los canales de comunicación entre los usuarios y el DOL del serán los que la Mutua determine, y como mínimo los siguientes:
 - Vía telefónica.
 - Registro en la herramienta de “ticketing” de MC MUTUAL.
 - Correo electrónico.
- **Registro de tickets.** El registro se realizará en la herramienta de “ticketing” de la Mutua, para garantizar el registro de la información facilitada por los usuarios. El adjudicatario, se encargará de abrir un ticket en el caso de las incidencias y peticiones que lleguen por vía telefónica o por correo electrónico, de forma que todas las peticiones de servicio estén registradas en las aplicaciones corporativas.
- **Diagnóstico inicial, tipificación, clasificación y priorización.** Una vez registrado el ticket, bien por el propio usuario o por el adjudicatario, se deberá recabar del usuario toda aquella información extra que considere necesaria y se procederá a analizar la información aportada, procediendo a:

- Tipificar el ticket: determinando si es una incidencia o una solicitud
 - Clasificar el ticket: según el servicio o infraestructura afectado, de acuerdo al catálogo establecido por la mutua.
 - Priorizar el ticket: estableciendo el nivel de criticidad del ticket en función de la urgencia y el impacto sobre la organización, de acuerdo a los estándares establecidos por la mutua.
- **Tramitación o escalado**. Una vez tipificado, clasificado y priorizado el ticket, el adjudicatario se encargará de su gestión, que constará de las siguientes actividades:
 1. Asignación a recurso propio o a empresa proveedora correspondiente, según protocolo de la Mutua.
 2. Información al usuario del estado del ticket y de las incidencias en el mismo.
 3. Seguimiento del ticket. Reclamación en caso de que el ticket supere el tiempo de resolución correspondiente a la prioridad asignada. **La frecuencia de reclamación será diaria, como mínimo.**
 4. Cierre del ticket. Para ello, el adjudicatario deberá verificar personalmente con el usuario/a o con el responsable del inmueble afectado, que la incidencia o la solicitud ha sido resuelta.
 5. Escalado. En caso de incidencias atendidas por los proveedores de servicios, pero no resueltas por causas no imputables a los mismos, escalará el ticket a los técnicos del Departamento de Obras.

➤ **Formación y Gestión del Conocimiento.**

La empresa adjudicataria, en colaboración con MC MUTUAL, diseñará un sistema de formación inicial y de formación continua del personal asignado para la prestación del servicio. (Plan de Formación).

Tanto la formación inicial durante la Fase de Implantación como el resto de actividades formativas serán realizadas por los formadores de la empresa adjudicataria, garantizando en todo momento la continuidad de la prestación del servicio.

El equipo de formadores de la empresa adjudicataria será, asimismo, el responsable de la formación inicial del personal que se vaya incorporando en función de las necesidades, por sustituciones, etc., durante la vigencia del contrato, pudiendo MC MUTUAL realizar comprobaciones del grado de formación de dichas incorporaciones.

Como medida de control, el Plan de Formación será revisado por MC MUTUAL, y podrá solicitar cambios en las prioridades o modificaciones en el mismo, según necesidades de la organización.

➤ **Seguimiento y control de la calidad del servicio.**

a) De los servicios prestados por terceros

Seguimiento tickets en trámite.

Será responsabilidad del adjudicatario realizar una labor de seguimiento y supervisión de los tickets con el fin de controlar y evitar que el número de tickets sin asignar, pendientes de resolución, etc., exceda de unos umbrales determinados, para asegurar la calidad del nivel de servicio.

El adjudicatario será responsable de reclamar a los interlocutores de los proveedores de servicios los tickets en trámite y solicitar que se tomen las medidas necesarias para su resolución en tiempo y forma. En casos de inacción por parte de los proveedores de servicios o de manifiesta imposibilidad de resolución por causas ajenas a los mismos, se escalará el caso particular a los responsables del DOL de la Mutua.

Control calidad en la resolución.

El adjudicatario presentará SEMANALMENTE, un informe con datos de la calidad del servicio de los proveedores de servicios de MC Mutua, en el que conste, como mínimo:

- Relación de tickets abiertos, cerrados y en curso durante el periodo.

- Relación de tickets que hayan superado el tiempo de resolución, según la prioridad asignada, con indicación de tiempo excedido y empresa responsable.
- Estadísticas cruzadas y gráficos de tickets abiertos, cerrados, en curso, por área, por centro, por proveedor etc. Para ello, MC Mutual facilitará al adjudicatario el acceso a un aplicativo de tratamiento estadístico de la información.
- Estadística de cumplimiento de los SLA de cada proveedor. Dichos SLA serán facilitados por MC Mutual

b) Del propio servicio prestado por el adjudicatario

El adjudicatario presentará SEMANALMENTE, un informe con datos de su actividad, en el que constará, como mínimo:

- Relación de tickets en los que se ha realizado alguna intervención (apertura, asignación, reclamación, cierres, etc.)
- Desglose de las intervenciones y tareas realizadas por el adjudicatario, con indicación del tiempo empleado en cada una de ellas

En ambos casos, los informes se presentarán en formato Excel o exportable.

➤ **Otras tareas técnicas o administrativas.**

Adicionalmente y dentro del periodo de atención exigido en el presente pliego, MC Mutual podrá solicitar la realización de ciertas tareas técnicas o administrativas de apoyo a la gestión del Departamento de Obras.

Estas tareas serán sencillas y muy pautadas por MC Mutual. A título de ejemplo:

- Llamada a las oficinas de la mutua para recabar alguna información sobre el inmueble y sus instalaciones, como por ejemplo estado y funcionamiento del rótulo, de la persiana exterior, ubicación de un extintor, de un cuadro eléctrico, etc.

- Realizar encuestas. El DOL proporcionará al adjudicatario la encuesta a realizar, el colectivo, como registrar la encuesta, plazos, etc.
- Solicitud de fotografías para verificación de la distribución real de una oficina o de la situación de un determinado elemento (suelo, mamparas, carpintería, mobiliario, cuadros eléctricos, etc.).
- Reclamación de resolución de incidencias a otros agentes, tales como comunidades de propietarios, aseguradoras, etc.
- Verificación de facturas de proveedores a partir de las condiciones contractuales y precios unitarios de cada proveedor, que serán facilitadas por MC Mutual.

3.3.- HORARIO DEL SERVICIO.

El adjudicatario prestará sus servicios **desde las 9:00 hasta las 15:00 y de las 14:00 a las 18:00 h, de lunes a viernes**, con las condiciones determinadas en este Pliego de Prescripciones Técnica. Para la aplicación de lo establecido en este apartado se tendrán en cuenta el calendario laboral que contemple exclusivamente como **no laborables las festividades de carácter estatal**.

3.4.- UBICACIÓN DEL SERVICIO.

El adjudicatario del servicio realizará la prestación del servicio en remoto desde sus instalaciones.

Las dependencias del adjudicatario podrán ser visitadas por el responsable del servicio o por el director técnico de MC MUTUAL, siempre que lo consideren necesario, previo aviso. Además, el adjudicatario deberá disponer de un puesto de trabajo para las visitas de control y auditoria del responsable del servicio MC Mutual, permitiéndole hacer escucha activa, visualización de la pantalla del operador, etc. También, deberá disponer de espacio para hacer las reuniones de seguimiento con el responsable de MC Mutual.

3.5.- CALIDAD DEL SERVICIO.

Los licitadores realizarán la prestación del servicio de acuerdo con los requerimientos indicados en este Pliego. La calidad del servicio prestado por el adjudicatario se regulará por el sistema de acuerdos de nivel de servicio (SLAs) que se describe en este apartado.

El adjudicatario, será el responsable único del cumplimiento de todos los valores mínimos requeridos, con independencia de los recursos que tenga que incorporar en cada momento para ello.

La implantación de los SLAs se realizará en la Fase de Estabilización.

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

MC Mutual prestará especial atención a los siguientes aspectos de los tickets tramitados por el adjudicatario y del servicio en general:

- Tiempo transcurrido entre la apertura del ticket y la tramitación del mismo. Será inferior a 15 minutos.
- Se debe garantizar que se hace un comentario público en el ticket cada vez que se produce una incidencia o cambio de estado.
- La tasa de rotación del personal adscrito al servicio no podrá superar el 15%

Indicador	Descripción	VSLA requerido
INS 1	% de tickets en los que el tiempo entre apertura y tramitación es inferior a 15 minutos	>90%
INS 2	% de tickets con comentarios públicos informativos.	>95%
INS 3	% casos en los que el tiempo de reemplazamiento es inferior a 5 días laborables en caso de baja del personal	>90 %

El cálculo del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio tendrá periodicidad **MENSUAL** y para ello se tendrá en cuenta el horario del servicio según lo especificado en el presente pliego, **desde las 9:00 hasta las 15:00 y de las 14:00 a las 18:00 h, de lunes a viernes.**

El adjudicatario garantizará la continuidad del servicio en la franja horaria señalada.

No se computarán los tiempos fuera de este horario de servicio para la determinación del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio especificados en esta Cláusula.

CLÁUSULA 4ª - RECURSOS ASIGNADOS

El adjudicatario dedicará al servicio, como mínimo, los siguientes recursos humanos y materiales.

4.1.- RECURSOS HUMANOS

a) Un responsable del servicio

La empresa Adjudicataria designará un Técnico responsable del servicio con capacidad de decisión suficiente, que realizará las funciones de Interlocutor con MC MUTUAL. Dicho técnico deberá conocer los términos del contrato, tendrá autoridad sobre el personal adscrito al servicio y será el responsable de coordinar, con los responsables de MC MUTUAL, la ejecución del mismo. Estará presente en las oficinas centrales de MC MUTUAL siempre que la buena conducción del servicio lo haga necesario y en cualquier momento a requerimiento del Departamento de MC MUTUAL.

La comunicación entre el técnico responsable y el Servicio de Mantenimiento de MC MUTUAL deberá ser directa, continua y permanente, pero como mínimo, realizará una reunión semanal en la que se revisará en detalle el estado de ejecución de órdenes de preventivo y correctivo previstas y pendientes, se programarán las posibles tareas adicionales y se hará un seguimiento de la marcha cotidiana del servicio. Las reuniones podrán ser telemáticas.

El responsable del servicio Deberá realizar como mínimo las siguientes tareas:

- Revisión diaria de todos los tickets tramitados
- Gestión de la calidad del servicio
- Elaboración de informes
- Coordinación con los servicios técnicos de MC Mutual en el caso de escalado de tickets y peticiones de servicio.
- Reuniones de seguimiento con los responsables de MC Mutual
- Revisión y actualización de la documentación
- Gestión de tickets escalados a los servicios técnicos de MC Mutual
- Gestión del equipo (turnos, horarios, vacaciones, bajas, sustituciones, etc)
- Gestión de la formación del equipo

El mencionado responsable tendrá una experiencia, al menos 2 años en funciones similares.

b) Equipo de trabajo

El adjudicatario destinará el equipo necesario para cubrir los servicios descritos en el presente pliego, por lo que es imprescindible que la empresa adjudicataria disponga de al menos, una persona formada en tareas de Administración de Usuarios, para poder cubrir vacaciones y bajas.

Cada uno de los miembros del equipo, tendrá una experiencia, al menos 2 años en funciones similares

En cualquier caso, el adjudicatario garantizará la continuidad del servicio en la franja horaria de 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes, excepto festivos de ámbito estatal.

c) Formación

El equipo de Administración de Usuarios recibirá formación en las diferentes aplicaciones corporativas de MC Mutual, con el objetivo de garantizar su conocimiento y asegurar que las altas, bajas y modificaciones en cada entorno se realizan adecuadamente.

4.2.- RECURSOS MATERIALES

El adjudicatario dispondrá de los recursos técnicos materiales necesarios para la prestación del servicio. MC Mutual facilitará al adjudicatario el acceso remoto a las aplicaciones corporativas necesarias para la ejecución del servicio, pero no facilitará espacios de trabajo, medios de prevención, ordenadores, teléfonos, líneas telefónicas, material de oficina, conexiones a internet ni ningún otro medio material ni técnico, los cuales correrán enteramente por cuenta del adjudicatario.

CLÁUSULA 5ª - FORMACIÓN E INFORMACIÓN

MC Mutual facilitará al adjudicatario la siguiente formación e información:

Durante la fase de implantación:

- Formación sobre el uso de las aplicaciones corporativas de MC Mutual.
- Instrucciones sobre la forma de proceder ante una incidencia o una petición.
- Condiciones contractuales y SLA exigibles a cada proveedor.
- Relación de proveedores y contactos para el seguimiento y reclamación de tickets.
- Listado de áreas y niveles de criticidad para la clasificación y tipificación de tickets.
- Protocolos de actuación.
- Listado de interlocutores de MC Mutual

Durante toda la vigencia del contrato:

- Actualización de toda la información anterior cuando se produzca algún cambio.

CLÁUSULA 6ª - DATOS HISTÓRICOS

Los tickets abiertos al Departamento de Obras y Locales en los años 2023, 2024 y 2025 han sido:

	2023	2024	2025
INCIDENCIAS	1.446	1.507	1.724
SOLICITUDES	271	255	313
TOTAL	1.717	1.762	2.037

NOTA INFORMATIVA: La mayor parte de los tickets son abiertos directamente por el usuario/a en el aplicativo corporativo, siendo las solicitudes e incidencias reportadas telefónicamente o por correo electrónico inferiores al 10% del total.

Eso significa que la mayor parte de los tickets serán gestionados por el adjudicatario desde el punto de “diagnóstico inicial, tipificación, clasificación y priorización” definida en el presente pliego.