



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LA MIGRACIÓN E IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS EN JIRA SERVICE MANAGEMENT CLOUD PARA LOS PORTALES DE ASISTENCIA CORPORATIVOS 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: |N202600278|



Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	5
CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO	11
CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	17
CLÁUSULA 5ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	24

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para “**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1**” (en adelante, **MC MUTUAL o LA MUTUA**), se especifica en **el apartado 1 de los datos básicos del expediente** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2.- Ámbito geográfico. El personal técnico designado por el adjudicatario para la prestación del servicio, realizará los trabajos principalmente en remoto desde sus instalaciones. Los trabajos que puedan tener lugar de forma presencial, se realizarán en las oficinas sitas en Avenida Josep Tarradellas 14-18 y Avenida Diagonal 394, de Barcelona.

1.3.- Introducción.

La presente licitación responde a la necesidad de **extender el modelo de gestión de servicios al usuario interno**, actualmente soportado sobre Jira Service Management Cloud, al conjunto de **divisiones corporativas y operativas de MC MUTUAL no pertenecientes a la División de Tecnología**.

MC MUTUAL dispone actualmente de un entorno Jira Service Management Cloud en producción, plenamente operativo e integrado con sus sistemas corporativos de identidad, que constituye la base tecnológica sobre la que deberá realizarse la presente implantación, sin que en ningún caso la ejecución del contrato pueda interferir o afectar al funcionamiento de los servicios ya implantados. Dicho entorno da servicio al Portal de servicios de la División de Tecnología, a la gestión de la demanda como Iniciativas, y a todo el proceso de gestión de proyectos de la empresa.

1.4.- Situación Actual.

MC Mutual dispone de una aplicación de Gestión del Servicio al usuario interno instalada on-premise, desactualizada y fuera de soporte pero con múltiples usos y funcionalidades, basada en CA Service Desk Manager.

Asimismo, MC Mutual dispone de un espacio en JIRA CLOUD con licencias de agente JIRA Service Management Cloud, JIRA y Confluence.

Parte de estos servicios han sido ya migrados e implantados en Jira Service Management Cloud en el ámbito de la División de Tecnología. El resto de divisiones continúan utilizando la herramienta origen, siendo objeto de la presente licitación su migración progresiva y controlada al entorno Jira Service Management Cloud existente.

La presente licitación deberá contemplar la construcción de uno o más espacios de gestión por tiquets dependiendo de la tipología de cada División, incluyendo las funcionalidades especificadas.

1.5.- Alcance.

En virtud de lo expuesto anteriormente, la prestación del servicio objeto de la presente licitación está basada en los siguientes ejes de actuación:

- Migración de los flujos de gestión de incidencias y solicitudes de las divisiones no pertenecientes a Tecnología.
- Implantación y configuración de los proyectos de Jira Service Management necesarios para cada división.
- Adaptación de formularios, campos, flujos de trabajo, SLAs y notificaciones por división.
- Migración de los activos asociados a dichas divisiones en la CMDB.
- Configuración de accesos, roles y visibilidad de la información garantizando la independencia funcional y la privacidad entre divisiones.
- Acompañamiento en la adopción de la herramienta por parte de los usuarios finales y gestores funcionales.
- Traspaso de documentación y formación en la administración y soporte del entorno implantado al servicio responsable de la administración del entorno.
- Documentación detallada de todo lo configurado e implementado, creación de guías y procedimientos, así como la realización de sesiones de formación a agentes y a usuarios finales, estas en modalidad online, sobre cada uno de los espacios publicados.

El adjudicatario deberá tener en cuenta, como condicionantes técnicos del contrato, los siguientes aspectos:

- Jira Service Management Cloud se encuentra ya en producción para la División de Tecnología.
- La implantación objeto de esta licitación no podrá interferir, degradar ni alterar el funcionamiento de los servicios ya existentes.
- Deberá realizarse un reaprovechamiento razonable de configuraciones comunes (formularios, esquemas, automatizaciones, integraciones) siempre que ello no comprometa la independencia funcional de las divisiones.

Se deberá garantizar la segregación de datos y accesos entre divisiones.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- PLAZOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El **plazo máximo** de ejecución del Proyecto será de **DOCE (12) MESES**, computado desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado.

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

Por consiguiente, dicho plazo máximo de ejecución se corresponde con el plazo de tiempo durante el cual el adjudicatario se obliga a la realización total de los trabajos encomendados, sin perjuicio que el plazo de ejecución del contrato pueda extenderse a un plazo máximo total de VEINTICUATRO MESES desde la fecha de Inicio del Proyecto,

única y exclusivamente cuando concurren las circunstancias que más adelante se indicarán.

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

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

2.2. -REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

El objeto del presente apartado es el de plantear una primera definición de los requerimientos funcionales sobre los que se sustentará la solución ofertada.

2.2.1.- Ámbitos funcionales incluidos

La presente licitación incluye, entre otros, los siguientes ámbitos funcionales:

- Mantenimiento Asistencial Sanitario
- Compras

- Prevención Propia
- Obras
- Servicios Generales
- Otras divisiones corporativas y operativas actualmente integradas en la Ventanilla Única

Quedan excluidos todos los flujos, perfiles y funcionalidades específicos de la División de Tecnología.

2.2.2.- Uso por proveedores externos

Las diferentes divisiones incluidas podrán contar con proveedores externos para la atención de determinados servicios.

El adjudicatario deberá definir un modelo de acceso para proveedores que permita la gestión de los tiquets asignados sin necesidad de asignar, necesariamente, licencias completas de Jira a todos ellos. Para ello podrán revisar el uso implementado para la División de Tecnología mediante add-ins del Marketplace de Atlassian, proponer a MC Mutual un modelo diferente al respecto que mejore la operatividad, o implementar un modelo propio de gestión escalable en el futuro.

2.2.3.- Volumetría orientativa (excluyendo tecnología)

A efectos orientativos y sin carácter vinculante, la volumetría estimada del contrato, excluyendo la División de Tecnología, es la siguiente:

- Usuarios finales: ~1.500
- Analistas/gestores: ~100
- Áreas de gestión: ~200
- Tiquets anuales estimados: ~12.000 – 15.000
- Elementos CMDB: ~12.000 – 15.000

Estas cifras podrán ajustarse durante la fase de análisis.

2.2.4.- Visión de usuario final

En la implementación de los diferentes espacios y el Portal conjunto de acceso a todos ellos debe aplicarse el principio de orientación al usuario final, facilitando el uso de los diferentes portales y manteniendo una imagen de conjunto en general.

Los usuarios finales acceden a los tiquets propios de cualquier área. Los usuarios con un ámbito de responsabilidad mayor deben tener visibilidad sobre su ámbito.

2.2.5.- Determinación de las necesidades funcionales

Las funcionalidades especificadas en los apartados anteriores suponen el funcionamiento básico de la herramienta de tiqueting. Queda dentro del alcance de este proyecto y como primer paso de importancia básica la determinación de los ajustes necesarios en todos estos aspectos para adaptarlos a la aplicación destino. Por tanto la fase de análisis determinará los requerimientos funcionales finales.

2.2.6.- Estandarización, reusabilidad y escalabilidad

Durante la definición y construcción de los diferentes espacios para la gestión de servicio de las diferentes Divisiones, debe construirse la definición de un “Espacio de gestión de tiquets básico”, de manera que, determinando los elementos y configuraciones comunes entre todos los espacios, se cree un espacio de “Gestión básica de tiquets” que pueda ser reaprovechado en el futuro para la incorporación de nuevas Divisiones a este tipo de gestión.

2.3.- Entorno Tecnológico. La prestación de servicios objeto del presente contrato se realizará en el siguiente entorno tecnológico.

Las versiones especificadas a continuación son las que forman parte del entorno tecnológico actual de MC MUTUAL, si bien éstas podrán ser migradas a versiones superiores durante la vigencia del presente contrato. Versiones de trabajo e integración:

- Plataforma destino de las implementaciones: JIRA Service Management Cloud con licencia Premium, con gestión de ACTIVOS (CMDB), integración y

exportación de datos por scripts (python) para proporcionarlos a otras herramientas y diversas apps del marketplace Atlassian.

- Equipos con Microsoft Windows 10/11
- Navegador Microsoft Edge o Google Chrome
- Office 2021 LTSC (con soporte a posteriores versiones) o Office 365
- Correo electrónico Outlook.com (servicio cloud de Microsoft 365)
- Directorio de usuarios: integración del entorno JIRA Cloud con el entorno Microsoft 365 (Azure AAD) de MC Mutual para gestión de usuarios y grupos en funcionamiento.

2.4. Requerimientos 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.

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.
- Podemos realizar el despliegue a entorno productivo.
- Tenemos un nivel de calidad suficiente para su uso en entorno productivo

El presente proyecto debe contemplar la formación y la generación de la documentación necesaria para la misma en cuanto a los actores principales en el proceso de Gestión del servicio al usuario interno:

- Usuarios finales internos
- Usuarios Gestores MC Mutual
- Usuarios Gestores externos
- Usuarios administradores del entorno

2.5. Requerimientos de Rendimiento. La solución deberá cumplir como mínimo los siguientes requerimientos en cuanto a 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. Deberán hacerse pruebas con datos y volúmenes de producción, para conseguir que el tiempo de interrupción del servicio el día de la puesta en marcha sea mínimo.
- El servicio no podrá quedar no operativo durante más de dos días.

CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO

3.1.- Recursos asignados. El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución de los trabajos de los que es objeto este pliego, estará formado **COMO MÍNIMO** por los siguientes **perfiles técnicos**:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
JEFE DE PROYECTO	JP
ANALISTA/TÉCNICO ATLISSIAN	ATA

- **Jefe de proyecto (JP)**, que asegurará el cumplimiento de los plazos, la calidad del proyecto y liderará las reuniones de seguimiento.
- **Analista/Técnico Atlassian (ATA)**, que previamente realizará las labores de determinación de los elementos existentes en el entorno actual y el diseño de posterior de la solución en la plataforma destino. Podrá además realizar las labores de construcción, formación y pruebas de la plataforma.

El número de recursos asignados a la realización de los servicios descritos anteriormente será el que la empresa adjudicataria estime necesarios para cumplir con las necesidades indicadas.

3.2.- Requerimientos Técnicos. Los trabajos a realizar para cada uno de los perfiles profesionales solicitados son los que se indican a continuación:

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
JEFE DE PROYECTO (JP)	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de impacto de requerimientos. • Propuesta de soluciones tecnológicas o funcionales para cumplimiento de requerimientos. • Estimación de esfuerzo y planificación de trabajos asignados. • Coordinación, supervisión y seguimiento del desarrollo del trabajo.

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación de reuniones con el cliente. Gestión de Riesgos: identificación de forma cualitativa y cuantitativa posibles riesgos y acciones mitigadoras Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios y responsable interno de TI. Finalización: conclusión y aceptación del producto, recibiendo la conformidad del resultado, realizando la entrega y recopilando la información generada. Coordinación en la puesta en marcha.
ANALISTA/TÉCNICO ATLISSIAN (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de requerimientos en base a la solución actual a decomisar. Documento de requerimientos finales diferenciando los requerimientos comunes a todos los ámbitos de las particularidades de cada uno de ellos. Diseño de la solución en la plataforma destino. Implementación de la solución en la plataforma destino, pruebas de la misma, validación inicial y conformidad previa a la validación por parte de MC Mutual. Documentación de todas las configuraciones e implementaciones realizadas. Formación a perfiles de usuarios de MC Mutual Formación a posibles colaboradores externos. Implementación de informes y cuadros de mando

A tal efecto, la empresa licitadora deberá indicar en su oferta los recursos que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la **Ejecución del Proyecto**, incluyendo el número de recursos, la cantidad de horas previstas por perfiles y por recursos, y la dedicación y roles que ejercerán durante el transcurso de la prestación del servicio, desglosado por fases, cumplimentando para ello las TABLAS 1 Y 2 que se muestran a continuación:

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

Tabla 1

Se advierte a las empresas licitadoras que **todos los profesionales ofertados que integren el Equipo de Trabajo, deberán estar perfectamente identificados con el correspondiente Código de Perfil** indicado en la Cláusula 3.1 del presente Pliego, **y el correspondiente Código de Recurso**. En caso que la propuesta técnica incluya otros perfiles adicionales no contemplados en dicho apartado deberán identificarse con el **Código OTROS**.

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

Tabla 2

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

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

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

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

3.3.1- Conocimientos requeridos. Los recursos asignados por el adjudicatario al equipo de trabajo deberá 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, esto es, Plataforma Atlassian, concretamente producto Jira Service Management y Activos

3.3.2- Certificaciones profesionales. Se valorará el conjunto de certificaciones profesionales aportadas por los recursos asignados a la solución propuesta, en el ámbito correspondiente a los requerimientos técnicos y funcionales descritos en el presente Pliego, y más concretamente, se valorarán las siguientes certificaciones de fabricante:

- Atlassian Cloud Organization Admin
- Jira Administration for Cloud
- Managing Jira Projects for Cloud
- Managing Jira Service Projects for Cloud

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:**
 - 3 años como Jefe de Proyecto habiendo sido realizada en los últimos cuatro años. 2 años como responsable de proyectos en plataforma Atlassian.

- **Analista/Técnico Atlassian (ATA),**

- 2 años como Analista en entorno Atlassian Cloud habiendo sido realizada en los últimos tres años.

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

3.3.4.- Caracterización del Equipo de Trabajo.

Las empresas licitadoras deberán aportar caracterización (según modelo indicado en el **FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR adjunto al PCAP**), de todos los recursos que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del proyecto, esto es, de todos los recursos ofertados en las TABLAS 1 y 2 del presente Pliego.

La empresa adjudicataria deberá mantener durante toda la vigencia del contrato el nivel de conocimientos técnicos y funcionales del Equipo de Trabajo según dicha caracterización.

Currículum Vitae. Calificaciones del personal técnico y de gestión asignado.

Con independencia de la declaración aportada mediante la cumplimentación del correspondiente FORMULARIO deberán acreditarse tales circunstancias ante el propio Órgano de Contratación por parte del licitador que hubiera resultado adjudicatario.

A tales efectos, el adjudicatario deberá, antes de la formalización del contrato, aportar a MC MUTUAL el Currículum Vitae de todos los recursos que integran el Equipo de Trabajo ofertado, **firmados por el trabajador.**

En el supuesto que no se aportara la documentación acreditativa indicada, no tendrá lugar la formalización del contrato.

MC MUTUAL, al objeto de contrastar, tanto al inicio del contrato como en el caso de sustituciones durante el transcurso del mismo, los datos facilitados por la empresa



adjudicataria, se reservará la facultad de efectuar entrevistas personales o pruebas de calificación técnica a los recursos asignados para la prestación del servicio.

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

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

CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1.- Plan de Proyecto.

El plazo máximo de ejecución del Proyecto será de **DOCE (12) MESES**, computado desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado.

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

Debe plantearse el proceso de implementación contemplando un entorno previo como mínimo, diferente del espacio JIRA de MC Mutual actual, donde se pueda evaluar la idoneidad de los trabajos y que pueda luego pasar a un entorno productivo.

4.1.1.Tareas a realizar.

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

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

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

FASE	PERFILES	DESCRIPCION	ENTREGABLES
Inicio de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Proyecto 	Comprende las actividades de, cierre definitivo del Alcance del proyecto, y presentación del plan provisional de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Kick off del proyecto Plan provisional de proyecto
Análisis de situación	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Proyecto Analista/Técnico Atlassian 	Evaluarán la situación actual de los ámbitos de ticketing en la plataforma a decomisar, identificando rasgos comunes y aspectos particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de usos y ámbitos a migrar
Diseño de solución a implementar	<ul style="list-style-type: none"> Analista/Técnico Atlassian 	<p>Diseñaran los diferentes espacios de ticketing a implementar en destino, así como gestión de activos, integraciones, automatismos y demás elementos necesarios.</p> <p>Diseño de un espacio-plantilla para preparar el posterior uso del mismo a efectos de ampliar el aprovechamiento de la plataforma para usos similares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de espacio de ticketing (1 por cada espacio) Diseño del espacio-plantilla
Implementación	<ul style="list-style-type: none"> Analista/Técnico Atlassian 	Configuración, desarrollo, implementación, gestión y todas aquellas tareas destinadas a la construcción de los diferentes espacios de asistencia en la plataforma destino.	<ul style="list-style-type: none"> Espacios de asistencia desarrollados según el diseño
Pruebas, validación y Formación	<ul style="list-style-type: none"> Analista/Técnico Atlassian 	Definición de juegos de pruebas necesarios, realización de validaciones primarias previas a las de usuarios finales, formación a administradores en cuanto a la implementación, a los usuarios propietarios respecto a la gestión y píldoras para usuarios finales (clientes).	<ul style="list-style-type: none"> Juegos de prueba definidos Juegos de pruebas realizados y resultado Manual de explotación Documento de configuración realizada Manuales, videos, píldoras y demás materiales formativos.
Finalización y cierre	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Proyecto Analista/Técnico Atlassian 	Evaluación de resultado, entrega de proyecto-plantilla para su aprovechamiento futuro, entrega de documentación,	<ul style="list-style-type: none"> Documento de cierre de proyecto Espacio-plantilla Otra documentación relevante acordada por las partes

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

4.1.2.- Validación y aceptación de la solución.

Entrega a MC de la solución validada en entorno de pruebas y funcionando acorde a los juegos de pruebas definidos, para ello deberán hacerse sesiones conjuntas con MC y posibles equipos externos.

Colaboración en las sesiones de aceptación con los usuarios clave definidos para el proyecto, dando el necesario nivel de soporte y acompañando a MC Mutual en la adopción de la herramienta.

4.1.2.- Soporte post-producción.

La empresa adjudicataria describirá con detalle la organización del soporte post-producción para asegurar el correcto funcionamiento en los momentos iniciales, que como mínimo deberá tener una duración de DOS (2) SEMANAS, contadas a partir del día de la implantación de la solución en producción, para cada uno de los espacios de gestión implementados, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado particular.

Este soporte será específicamente dirigido a la corrección de errores o pequeños ajustes, así como a apoyar a MC Mutual en la adopción de la solución. Dada esta especial característica debe proporcionarse un soporte ágil, mediante comunicación efectiva por parte del equipo administrador interno al contacto proporcionado por el adjudicatario. A estos efectos, el soporte durante este periodo deberá prestarse como mínimo de 9:00 a 19:00. En función de la criticidad de la petición de soporte se establecerán los canales adecuados para una pronta resolución.

De la misma manera se considera necesaria la realización de DOS (2) sesiones de soporte semanal durante este período para revisar los casos tratados, la estabilidad de la plataforma y la resolución de los temas escalados. Esta sesión se realizará por parte del Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria, pudiendo designar a más personas, así como el Jefe de Proyecto Interno y el personal técnico que éste designe.

Se considerará finalizado dicho periodo una vez dada la conformidad de ambas partes con la firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado, a la finalización del período de soporte especificado en este apartado.

4.1.3.- Garantía de la Solución.

La empresa adjudicataria indicará el período de garantía de la solución a contar desde la Entrega Solución a MC MUTUAL (Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado), y que en ningún caso será inferior a SEIS (6) MESES, obligándose a realizar durante dicho periodo el soporte necesario para solventar las deficiencias detectadas imputables a la empresa adjudicataria.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores y fallos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de la solución, o que se descubran mediante pruebas o cualquier otro medio, así como la conclusión de la documentación incompleta y corrección de la que tenga deficiencias. Los productos entregados como consecuencia de la subsanación de fallos se harán conforme a los requisitos exigidos en el presente pliego.

Se valorará la **ampliación del período de garantía de la solución** ofertado por la empresa adjudicataria, de conformidad a los **CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA (CONTENIDO DEL SOBRE C)** indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

NOTA IMPORTANTE:

Se advierte a los licitadores que se producirá el RECHAZO de la oferta en caso de aportar en el SOBRE B información alguna respecto a la oferta evaluable automáticamente (SOBRE C).

4.2.- Entornos de Desarrollo de MC MUTUAL. Para dar soporte al ciclo de vida de desarrollo, MC MUTUAL dispone de un entorno previo (Sandbox) en la plataforma Atlassian

ENTORNO	DESCRIPCION
PRE	Entorno de construcción. Se realizará la adaptación de Meta4 eMind al tramado y se modificaran las interfaces y extracciones. Se realizan las pruebas unitarias iniciales.
PRO	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 productos obtenidos.

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

De igual manera, el adjudicatario se compromete a realizar una sesión de traspaso detallado para cada espacio implementado, así como otras configuraciones a nivel de tenant, de apps del Marketplace o similares, a los técnicos del servicio de administración de la plataforma Atlassian, garantizando así una buena pervivencia de los espacios implementados.

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

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

Disponer de correo electrónico

- Acceso a Sitios de Sharepoint
- Acceso a Teams - Planner
- Herramientas ofimáticas de Office 365

4.4.- Factor de rotación. Se establece un factor de rotación máximo de DOS (2) recursos personales adscritos al proyecto, como número total de cambios de personal realizados durante la ejecución del proyecto a propuesta del adjudicatario. La superación del citado límite podrá constituir un indicio objetivo de incumplimiento grave o reiterado según lo previsto en la Cláusula 27 y en el Anexo M del PCAP.

Para los siguientes perfiles profesionales, dada su condición de perfiles críticos para la ejecución del proyecto, la sustitución a propuesta del adjudicatario podrá constituir, desde el primer cambio realizado, un indicio cualificado de incumplimiento grave, conforme a lo previsto en la Cláusula 27 y en el Anexo M del PCAP.

- Jefe de Proyecto

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

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

4.5.- Modificaciones en el equipo de trabajo requeridas por la empresa adjudicataria.

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

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

Si la empresa adjudicataria propusiera la sustitución de los recursos asignados, por causas justificadas y ajenas a MC MUTUAL, se deberá solicitar por escrito con **10 días laborables de antelación**, salvo casos de emergencia, exponiendo las razones que obligan a esta propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por el Responsable del Contrato de MC MUTUAL., en el transcurso de este plazo.

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

4.6.- 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 de MC MUTUAL., siendo potestad suya solicitar la sustitución de los recursos asignados, justificadamente por estas causas, mediante notificación a la empresa adjudicataria., considerándose la modificación, en estos casos, **imputable a la empresa adjudicataria**, a efectos de cálculo de la rotación del Equipo de Trabajo.

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

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

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

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

CLÁUSULA 5ª - 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.

5.1.- Responsable del Contrato. Las funciones del Responsable del Contrato de MC MUTUAL serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento y el nivel de calidad del servicio exigido y ofertado.
- Emitir las certificaciones de conformidad a los trabajos y servicios prestados, una vez superados los controles establecidos.
- Dar la conformidad a las facturas presentadas por el adjudicatario, así como, si es el caso, aplicar las penalizaciones a que hubiera lugar.

- Autorizar o denegar modificaciones en el personal o medios materiales adscritos al contrato.
- Verificar las obligaciones durante el plazo de garantía y cancelación de la garantía.

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.

5.2.- Responsable del Servicio. La empresa adjudicataria nombrará un Responsable de Servicio como interlocutor único 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. Será el máximo responsable del servicio y participará en las reuniones con la Dirección de Tecnología de MC MUTUAL, en su caso.

5.3.- 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.

➤ **Reuniones con la Dirección de Tecnología:**

Periodicidad: Bimensual, o a cada implantación de un espacio de asistencia.

Participantes: Dirección de Tecnología de MC MUTUAL, Responsable del Contrato de MC MUTUAL (y personas delegadas), 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 Proyecto**

Periodicidad: MENSUAL

Participantes: Responsable del Contrato de MC MUTUAL (y personas delegadas), y Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

- Planificación de tareas y recursos
- Revisar y analizar el estado de las tareas
- Revisar los problemas detectados, puntos críticos del proyecto y decidir medidas correctoras.

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

- Tareas realizadas en el periodo.
- Seguimiento de la Planificación del Proyecto.
- Tareas previstas para el siguiente periodo
- Gestión de las incidencias que se produzcan durante la ejecución del Proyecto.