



---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS SOFTWARE Y SOPORTE DEL PRODUCTO GLOBALSUITE 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: N202600323



## Índice

CLÁUSULA 1ª -	OBJETO DEL CONTRATO .....	3
CLÁUSULA 2ª -	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....	5
CLÁUSULA 3ª -	SEGUIMIENTO DEL CONTRATO .....	10

## **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.** Estatal.

**1.3.- Introducción.** La presente licitación da respuesta a la necesidad de disponer de una herramienta software de ayuda en sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI), que facilite el gobierno, la gestión del riesgo y el cumplimiento contemplando actividades de inventario de activos, análisis de riesgos, gestión de la documentación y mantenimiento de los procesos de adecuación al cumplimiento de normativas de seguridad.

**1.4.- Situación actual.** En la actualidad, MC MUTUAL dispone de la herramienta Globalsuite implantada y mantiene dos marcos SGSI derivados de los requerimientos legales del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y del Reglamento General de Protección de Datos Personales (RGPD).

**1.5.- Alcance.** El alcance de la presente licitación incluye lo siguiente:

- La renovación de la suscripción de las licencias de uso de la herramienta software Globalsuite implantada y en uso, de ayuda para SGSI, en los ámbitos normativos del ENS y del RGPD aplicables a MC MUTUAL.
- Mantenimiento y soporte de la herramienta.
- Bolsa de horas para consultoría y adaptaciones.

**1.6.-** La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, a contar desde el **veintinueve de julio de 2026**, finalizando, por tanto, su vigencia el veintiocho de julio de 2027. No obstante lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse por un periodo 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.

## CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

**2.1- Suscripción licencias.** Las licencias software que son objeto de contratación son las que a continuación se detallan, ambas **en modalidad SaaS Dedicado Cloud**:

Producto	Cantidad	Periodo suscripción	
		Fecha Inicio	Fecha Fin
Plan GRC Base Licencia ENTERPRISE – Risk Management  PRIVACY MANAGEMENT ENS MANAGEMENT	1	29/07/2026	28/07/2027

### **2.2. Mantenimiento de la Solución.**

Los Servicios de Soporte y Mantenimiento objeto de la presente licitación cumplirán con los siguientes requerimientos:

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

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

La empresa adjudicataria deberá presentar un informe de actividad, contemplando las incidencias, las consultas y trabajos realizados, en el seguimiento periódico del contrato.

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

**Calidad del contrato.** Los licitadores realizarán las tareas de diagnóstico y resolución e 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):

**Resolución de incidencias:**

Se tendrá en cuenta como parámetros 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.

La prestación del **Servicio de Mantenimiento Correctivo** deberá garantizar cobertura de atención y resolución en **horario 10 x 5**, esto es, horario de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables, con el cumplimiento de los SLAs según el modelo indicado en la siguiente tabla en la que se relacionan los parámetros SLA con los **valores exigidos.**

Evento	Valor requerido (horas)
Resolución de incidencias	25

**Resolución de consultas:**

Evento	Valor requerido (horas)
Resolución de consultas	50

Se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 100%** a partir de la segunda incidencia / consulta de 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 cada anualidad.**

**Las interrupciones programadas del servicio se deberán comunicar con una antelación mínima de 48 horas, y no podrán ser superiores a 48 horas.**

**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 3 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.

**2.3. Servicios de Consultoría.**

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá estar en disposición de prestar servicios de soporte técnico especializado, según el siguiente detalle:

Descripción	Horas Año
-------------	-----------

Consultor GlobalSuite (CGS)	80
-----------------------------	----

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

*La estimación de horas reseñada se entenderá siempre como orientativa, de forma que el presupuesto máximo autorizado, 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.*

- Las tareas a prestar por el técnico especializado se enmarcan en los siguientes ámbitos:
- Desarrollo o migración de procesos de MC MUTUAL o modificación de los existentes.
  - Asesoramiento, configuración y soporte de la herramienta y los desarrollos realizados.
  - Asesoramiento funcional y técnico necesario para resolver las dudas o preguntas que puedan surgir de cara al desarrollo de nuevos procesos.
  - Evaluación del cumplimiento de los marcos de referencia gestionados con Globalsuite.

### **2.3.1- Experiencia requerida.**

El **Consultor GlobalSuite** adscrito por el adjudicatario a la ejecución del contrato, **deberá estar certificado por el fabricante de GlobalSuite, y deberá disponer de la experiencia mínima que se describe a continuación en la realización de las tareas indicadas en el presente apartado** 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 dicho perfil:

- **Consultor GlobalSuite:**
  - 2 años de experiencia en trabajos relacionados con la prestación de soporte técnico especializado en GlobalSuite, habiendo sido realizados en los últimos 4 años.

#### **Caracterización de los recursos asignados.**

De conformidad a lo establecido en el **ANEXO 3: DOCUMENTACIÓN EXIGIDA PARA LA ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO** del PCAP, las empresas licitadoras deberán aportar **Currículum Vitae de como mínimo un recurso correspondiente al perfil Consultor GlobalSuite** requerido en la presente Cláusula nº 2 del PPT y de conformidad a lo especificado en la misma, **firmado por el trabajador.**

**Se advierte a las empresas licitadoras que se tendrán por no presentados aquellos Currículum Vitae que no cumplan los requerimientos exigidos en los pliegos.**

**Se advierte a las empresas licitadoras que aquellos Currículum Vitae que no tengan firma del trabajador se tendrán por no presentados. La firma del trabajador deberá ser electrónica (cualificada o avanzada) o manuscrita escaneada.**

**No se admitirán firmas consistentes en imágenes incrustadas o insertadas en el documento sin trazabilidad ni correspondencia con una firma manuscrita real o un sistema de firma electrónica**

*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 3ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

**3.1.- Responsable del Contrato.** Las funciones del Responsable del Contrato designado por MC MUTUAL serán las siguientes:

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

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

**3.2.- 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.

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

➤ **Reuniones con la Dirección de 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: ANUAL

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.

- 3.4.- 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.

**3.5.- 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.**

- **Anualmente** 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 (sí/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”.

**3.6.-** 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.