



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SOPORTE A LA GESTIÓN DE FARMACIA DE LA CLÍNICA COPÉRNICO 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: |N202600453 |

Índice

CLÁUSULA 1ª -	OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª -	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	4
CLÁUSULA 3ª -	SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	17

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, cuando tenga lugar de forma presencial, realizará los trabajos en las oficinas sitas en **Avenida Josep Tarradellas 14-18 y Avenida Diagonal 394, de Barcelona..**
- 1.3.- Alcance.** El alcance del presente contrato contempla la prestación del Soporte a la Gestión de Farmacia de Clínica Copérnico para MC MUTUAL.

Para ello, en este contrato se incluyen los trabajos relativos a los siguientes ámbitos

- Suministro de la renovación del mantenimiento estándar sobre el software de base SAVAC INTEGRACIÓN FARMACIA.
- Soporte funcional y técnico para realizar modificaciones, adaptaciones o consultas, sobre el Sistema de Gestión de Farmacia de Clínica Copérnico, basado en dicho producto, así como para la resolución de las incidencias que puedan surgir, todo ello a petición de la mutua.

Este soporte incluye la validación de los cambios, la ayuda a la instalación de nuevas versiones y los trabajos de programación necesarios.

Todo lo anterior de conformidad a los requerimientos establecidos en el la Cláusula 2 del presente pliego donde se especifican los trabajos a realizar, así como la descripción de los productos, perfiles profesionales, conocimientos específicos y dedicación de los recursos humanos que se estiman necesarios para su ejecución.

- 1.4.-** La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, a contar desde el **1 de enero de 2027**, finalizando, por tanto, su vigencia el 31 de diciembre del 2027. No obstante lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse por periodos sucesivos de **UN (1) AÑO**, sin que en ningún caso la duración del contrato, incluido el plazo inicial y las referidas prórrogas, pueda superar el plazo total de **TREINTA Y SEIS (36) 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.- Requerimientos Técnicos.** La prestación de los suministros y servicios incluidos en el objeto del presente contrato se realizará según lo indicado a continuación:

2.1.1.- Mantenimiento de licencias. En la siguiente tabla, se describen las fechas de inicio y fin del mantenimiento de las licencias a mantener:

Descripción Mantenimiento	Cantidad	Mantenimiento	
		Fecha Inicio	Fecha Fin
SAVAC INTEGRACION FARMACIA	1	01/01/2027	31/12/2027

El mantenimiento estándar incluirá el mantenimiento adaptativo, correctivo y evolutivo prestados por el fabricante del producto, esto es:

- Mantenimiento Adaptativo: trabajos realizados, siempre de “motu proprio”, por el fabricante tendentes a introducir o modificar en los programas

funcionalidades que respondan a cambios legislativos de interés general y obligado cumplimiento.

- **Mantenimiento Correctivo:** trabajos realizados por el fabricante encaminados a resolver errores de los programas en explotación, bien reportadas por MC MUTUAL o bien por el control de calidad del fabricante.
- **Mantenimiento Evolutivo:** trabajos realizados, siempre de “motu proprio”, por el fabricante para la introducción en los programas de nuevas funcionalidades o mejora de los procesos ya existentes.

2.1.2.- Adaptaciones a medida. Se incluirá el soporte funcional y técnico para realizar modificaciones, adaptaciones o consultas, sobre el Sistema de Gestión de Farmacia de Clínica Copérnico basado en SAVAC INTEGRACION FARMACIA, así como para la resolución de las incidencias que puedan surgir, todo ello a petición de la mutua.

Para la realización de estos trabajos, se asignarán como mínimo los siguientes perfiles profesionales:

- **Jefe de Proyecto (JP).** Su tarea será la de realizar la plantificación de los desarrollos acordados, así como la de realizar el seguimiento de las tareas acordadas con el objetivo de cumplir con las fechas fijadas de entrega de cada uno de los desarrollos. Asimismo, realizará el control y seguimiento de las horas dedicadas en cada uno de los desarrollos. Para esta labor se coordinará con el Coordinador que establezca MC MUTUAL.
- **Analista Funcional (AF).** Su labor será la de validar la viabilidad de los desarrollos establecidos por MC MUTUAL, realizar el análisis funcional a proporcionar al desarrollador (en aquellos desarrollos que se requiera la validación de un funcional), así como el de validar los desarrollos realizados.
- **Desarrollador (D).** Su labor será la de desarrollar las funcionalidades establecidas por el responsable funcional de MC MUTUAL en los tiempos establecidos por el Jefe de Proyecto.

Se estima el siguiente número de **horas anuales**, desglosadas para cada uno de los perfiles según se indica a continuación:

EQUIPO DE TRABAJO	Horas Estimadas
Jefe de Proyecto JP	64
Analista Funcional AF	120
Desarrollador D	480
TOTAL HORAS	664

*La estimación del nº de horas anuales se entenderá siempre como orientativa, de forma que el importe ofertado para dicho servicio, **operará como límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas** por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. En ningún caso suponen un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de los servicios y cantidades especificadas en el pliego que rige la presente licitación.*

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

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.

A tal efecto, la empresa licitadora deberá indicar en su oferta los recursos que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario, 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.

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

2.2.1.- Conocimientos requeridos. Los recursos asignados por el adjudicatario a la prestación del servicio, en su conjunto deberán reunir un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y tecnologías relacionados con el objeto de la presente licitación.

2.2.2.- Experiencia requerida. Todos los perfiles profesionales que integren el equipo de trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del contrato, deberán disponer de experiencia en la realización de los trabajos indicados en la Cláusula 2.1, y al menos con la misma dedicación que la ofertada en la presente licitación.

A tal efecto, **se requiere la siguiente experiencia MÍNIMA para cada perfil profesional:**

- **JEFE DE PROYECTO (JP)**
 - 2 años como Jefe de Proyecto habiendo sido realizada en los últimos cuatro años.
- **ANALISTA FUNCIONAL (AF)**
 - 2 años como Analista habiendo sido realizada en los últimos cuatro años.
- **DESARROLLADOR (D)**
 - 1 año como Desarrollador en entornos Savac habiendo sido realizada en los últimos tres años.

2.2.3.- 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.

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.**

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 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.

2.3.- Descripción del Servicio de Mantenimiento correctivo

Los Requisitos técnicos que se exponen a continuación definen las características del servicio que se prestará para dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL:

Vías de comunicación con el servicio de atención de usuarios del adjudicatario:

- **Asistencia telefónica.** La asistencia telefónica será útil sobre todo para la resolución de problemas derivados del funcionamiento del sistema y aclaración de dudas sobre su operativa, prestando el servicio técnico necesario a través del teléfono.
- **Asistencia por correo electrónico.** MC MUTUAL podrá solicitar información sobre el uso del sistema, consiguiendo aclaraciones que le permitan resolver los problemas y dudas que pueda encontrar en su operativa.

2.3.1.- Tareas a realizar dentro del servicio

Además de las actividades de seguimiento y control del proceso que garantizan los niveles de calidad exigidos, la adjudicataria realizará las siguientes tareas o funciones:

- **Investigación y diagnóstico** de las incidencias recibidas, la revisión de su catalogación y priorización, y la **resolución** de las mismas.
- **Escalado a otros grupos de soporte de segundo nivel** en caso de que el nivel de especialización funcional o técnica requerido para la resolución de la incidencia exceda de las competencias de este grupo de soporte,

donde se realizará la **prestación de soporte operativo y/o funcional de alto nivel sobre las incidencias, gestión de peticiones y canalización de los distintos niveles de mantenimiento con el grupo de mantenimiento de aplicaciones e infraestructura.**

- **Gestión proactiva de problemas mediante la identificación de incidencias repetitivas y la asignación y notificación a los usuarios de soluciones** de contingencia, mientras no se resuelva el problema y la resolución definitiva del mismo. **El objetivo de esta gestión proactiva es minimizar el impacto de los errores en la operativa diaria de los usuarios** garantizando la disponibilidad de los sistemas y la calidad del servicio.
- **Monitorización y seguimiento** de las soluciones adoptadas, con el objeto de prevenir la aparición de errores recurrentes y/o efectos colaterales.
- **Gestión y mantenimiento de una base de datos de conocimiento** que permita mantener actualizado o evolucionar el conjunto de soluciones normalizadas y guías de uso que permitan mejorar la calidad del servicio.

El grupo de soporte prestará sus servicios, principalmente, a demanda de las consultas y/o incidencias comunicadas por los usuarios. Basará su funcionamiento en un modelo de gestión de incidencias que será el encargado de gestionar y resolver todas aquellas demandas de servicio, donde se **establecerán procedimientos específicos, regulados y normalizados de acuerdo a cada nivel de servicio.**

Adicionalmente, se realizarán aquellas tareas de carácter preventivo que se consideren necesarias con el fin de mejorar la estabilidad y rendimiento de la aplicación (y su plataforma tecnológica asociada), la satisfacción de los usuarios con el servicio y, por consiguiente, la calidad del mismo, facilitando el cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

El doble objetivo del modelo propuesto es:

- Restituir el servicio tan pronto sea posible con el menor impacto.
- Asegurar que la calidad del servicio y su disponibilidad cumplen los indicadores de servicio del proyecto.

2.3.2.- Condiciones y Gestión de prestación del servicio.

El adjudicatario realizará las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los siguientes Requisitos:

- **Disponibilidad del Servicio:** La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio y en la que se contabilizará los tiempos de resolución, será de **8:00 horas a 17:00 horas** de lunes a jueves. De **9:00 horas a 14:00 horas** los viernes laborables. Julio y Agosto, de **8:00 horas a 15:00 horas**.
- **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 antes indicada.
- **Servicio centralizado de Gestión de Incidencias,** que incluirá diagnósticos remotos y resolución de incidencias y averías.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una detallada descripción de los procedimientos, servicios remotos, sistemas centralizados y elementos de comunicación de incidencias que ponga a disposición de MC MUTUAL.

Asimismo, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una detallada descripción del procedimiento de apertura y gestión de incidencias, peticiones y consultas así como una detallada descripción de

la Estructura, medios y organización del **Servicio de Asistencia Técnica** del licitador de conformidad a lo estipulado en el presente Pliego.

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.

El adjudicatario reportará para cada intervención realizada el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio requeridos; con el detalle de la información mínima que se indica a continuación:

- Número evento del adjudicatario.
- Tipo de evento.
- Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada).
- Fecha y hora de la apertura de la incidencia
- Fecha y hora del cierre de la incidencia

La empresa adjudicataria, así mismo, deberá realizar y poner a disposición de MC MUTUAL controles estadísticos de las averías registradas, siendo la marca y el modelo, las métricas mínimas que deberán incluirse en tales controles. Estos informes proporcionaran información de tipificación y tendencias en el servicio.

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.

- **Mantenimiento Preventivo.** Además de las actuaciones propias del mantenimiento correctivo, el adjudicatario deberá realizar todas aquellas labores de **mantenimiento preventivo** necesarias para evitar cualquier incidencia que afecte a la correcta prestación del servicio.

2.4.- CALIDAD DEL CONTRATO.

Calidad del contrato. 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).

➤ **Resolución de Incidencias.**

Se tendrá en cuenta como parámetro del plan de calidad:

- **Incidencia:** un evento sobre algún servicio o equipo, que no forma parte de su funcionamiento habitual y que puede causar interrupción, reducción de la calidad o avería.
- **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.

A tal efecto, la prestación del **Servicio de Mantenimiento Correctivo** deberá garantizar cobertura de resolución de incidencias en **horario 8:00 horas a 17:00 horas** de lunes a jueves y de **9:00 horas a 14:00 horas** los viernes laborables. (Julio y Agosto, de **8:00 horas a 15:00 horas**), con el cumplimiento de los SLAs que se describen a continuación.

Para la definición de los SLA, la respuesta a las incidencias se divide en las siguientes categorías:

- **Criticidad 1: Prioridad Alta.** Servicio totalmente no operativo o que afecta a un gran número de usuarios.
- **Criticidad 2: Prioridad Media.** Servicio parcialmente no operativo, que afecta a múltiples usuarios
- **Criticidad 3: Prioridad Baja.** Cualquier otra interrupción de la solución que no se corresponda con lo descrito en las incidencias de prioridad Alta y Media

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)	Horario del Servicio (*)
Prioridad Alta	7 horas	9*5
Prioridad Media	25 horas	9*5
Prioridad Baja	100 horas	9*5

(*) **8:00 horas a 17:00 horas** de lunes a jueves. De **9:00 horas a 14:00 horas** los viernes laborables. Julio y Agosto, de **8:00 horas a 15:00 horas**.

En la resolución de incidencias, el cálculo de los SLAs tendrá periodicidad **ANUAL** y se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 95% para incidencias de prioridad MEDIA y BAJA y del 100% para incidencias de prioridad ALTA**. En los casos en que no se alcancen los porcentajes de cumplimiento exigidos, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**. La aplicación de las penalizaciones, si procede, se realizará con cargo al aval o póliza de seguro de caución suscritos por el adjudicatario, al finalizar cada anualidad.

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 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.

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.

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,

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 MUTUAL, 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: TRIMESTRAL

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.**

- **Trimestralmente** 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”.

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.