



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO EN INTEGRACIONES HEALTHSHARE 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: N202200549

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	7
CLÁUSULA 3ª - GESTIÓN DEL SERVICIO	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. 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. MC MUTUAL dispone de una Historia clínica para sus centros asistenciales y clínicas de Barcelona (Copérnico y Londres), basada en el producto HCISMC del fabricante DH HealthCare.

HCISMC da soporte al registro de la actividad asistencial de la mutua, en los centros asistenciales y hospitalarios, integrado con diversos aplicativos de la mutua, que necesitan estos datos para la continuidad asistencial, así como para labores de tipo administrativo / de gestión.

Como plataforma de intercambio se utiliza el motor de integración HealthShare Health Connect (antes Ensemble) del fabricante InterSystems, de forma que las integraciones entre HCISMC y cada uno de los aplicativos de la mutua se realizan mediante dicho motor.

Las integraciones actualmente implementadas son:

Plataforma	Integración
EBS	Contabilidad
Tableta e-consentimiento	Firma de Tomas de datos y recogida y firma de cláusulas de confidencialidad
Gestion@	Toma de datos (Investigación)
Motor de avisos (Java)	SMS
MCXXI	Trabajadores
MCXXI	Empresas /Afiliados, TGSS y E.Operativas
MCXXI	Gestor Documental
MCXXI	Intercambio de asistencias con otras mutuas
MCXXI	DuraciónIT
MCXXI	Recobros
MCXXI	Supervisión de bajas por Contingencia común
MCXXI	Información estructurada
MCXXI	Gestión IT (GIT) - Bajas laborales
MCXXI	Citas futuras y realizadas para el pago, Bajas Largas y Prosa/Atrium
MCXXI	Numeración del expediente
MCXXI	Paciente VIP
MCXXI/PACS/Gestion@	Navegaciones
OpenIAM	Gestión de Usuarios
PACS/Mirth	Imagen digital
SAVAC	Consumos
SAVAC	Fichas de producto
SAVAC	Paciente
Servidor de certificados	Firma Digital

Existen además, otros circuitos de negocio que interactúan con aplicaciones externas, para los que se está utilizando esta plataforma, como son:

Plataforma	Integración
Visor INSS (AMAT)	PACS
SIVEL (CatSalut)	Mensajería para gestión de Eps
Intercambio de asistencias con +compromiso	PACS

Para dar respuesta al mantenimiento de estas integraciones, así como a necesidades que puedan surgir en un futuro, tales como la integración con algún nuevo aparato de imagen y Laboratorio o integraciones con nuevos agentes externos, MC MUTUAL convoca la presente licitación de prestación de servicio de soporte técnico de integraciones en HealthShare Health Connect.

1.4.- Alcance. En virtud de lo expuesto y de conformidad con los requerimientos técnicos expuestos en la Cláusula 2 del presente PPT, en el alcance de la presente licitación se contemplan, entre otras, la realización de las siguientes tareas:

- Prestación del servicio de implementación y mantenimiento de nuevas integraciones,
- Mantenimiento evolutivo y correctivo de las existentes,
- Configuraciones necesarias del entorno productivo y de los entornos de pruebas de healthshare/connect en sí.

Para la prestación de dicho servicio **se estiman orientativamente 90 jornadas** anuales según el siguiente desglose:

DESCRIPCIÓN SERVICIO	Jornadas anuales	Horas anuales
TÉCNICO INTEGRACIÓN SENIOR (TI)	30	240
TÉCNICO INTEGRACIÓN JUNIOR (TJ)	60	480
TOTAL JORNADAS / HORAS:	90	720

La estimación del nº de jornadas/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.

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

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

- 1.5.-** La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, computado desde la fecha que, a tales efectos, la mutua señale en la formalización del contrato. No obstante lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse por plazos de **UN (1) AÑO**, hasta un máximo de **DOS (2) AÑOS**, 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.

A título meramente informativo, está previsto que éste inicie sus efectos en **Octubre de 2022**.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- Requerimientos Técnicos. Las tareas y funciones a realizar objeto de la presente licitación, son las que se especifican a continuación:

- Análisis de impacto de nuevas integraciones y propuesta de soluciones tecnológicas y funcionales
- Elaboración de análisis funcional y diseño técnico
- Elaboración y ejecución de los planes de pruebas unitarias y de integración
- Estimación de esfuerzo y planificación de los trabajos
- Desarrollo de los trabajos asignados
- Coordinación, supervisión y seguimiento de los trabajos asignados teniendo en cuenta que dicha gestión podrá ser llevada a cabo en equipos de naturaleza mixta
- Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios, responsable interno de TI, otros proveedores que participen en los desarrollos
- Traspaso de conocimiento y formación al personal de TI
- Supervisión / ejecución de los traspasos entre entornos
- Soporte a la puesta en marcha y soporte post-arranque in-situ
- Análisis de incidencias en las integraciones objeto de contrato y resolución de las que correspondan a los desarrollos en HealthShare/Connect
- Soporte evolutivo sobre las integraciones existentes indicadas en el apartado anterior 1.3, así como las nuevas a desarrollar en este contrato, debido a nuevos requerimientos de negocio o tecnológicos
- Configuración de alertas de tipo técnico y funcional, referentes a la propia mensajería y a los recursos del propio HealthShare/Connect.
- Revisión dimensionamiento espacio en base de datos disco necesario en los entornos de producción y de pruebas (desarrollo, aceptación, pre ...)

Volumetrías: a continuación se indica, de forma orientativa, el volumen de mensajería correspondiente al mes de abril 2022:

➤ **Mensajería diaria:**

- Total mensajes de entrada: 220 mil
- Total mensajes de salida: 500 mil
- Número de canales: unos 37

Las integraciones objeto del contrato se desarrollarán / mantendrán entre la nueva historia clínica HCISMC y los diferentes aplicativos operacionales de MC MUTUAL, incluyendo entre ellos el módulo de Farmacia de SAVAC, MCXXI, Gestion@, MIRTH, PACS, incorporación de nuevas máquinas de diagnóstico etc.

Y, también entre los aplicativos externos que lo necesiten, actualmente: Visor INSS, SIVEL, intercambio de asistencias con +compromiso, pero a futuro podrían ser con algunos otros organismos externos: +compromiso, organismos oficiales, proveedores, etc..

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

El adjudicatario deberá presentar presupuesto en base a las tarifas ofertadas y la correspondiente planificación para el desarrollo de dichos requerimientos que contenga detalle de las dedicaciones por tarea y perfil, y MC MUTUAL deberá validarlos.

Entorno tecnológico. El entorno técnico en el que se desarrollarán dichas tareas es el que se indica a continuación:

- 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.
 - Base de datos: Oracle 12 c o superior
 - Sistema operativo: Solaris / Red Hat
- La arquitectura del operacional MCXXI está basada en:
 - MCXXI – Oracle Forms 11g
 - Sun Solaris
 - Servidor de Aplicaciones: Oracle WebLogic

- Aplicativos sanitarios:
 - Aplicativo sanitario: SAVAC Farmacia
 - Aplicativo sanitario: HCISMC
- Bus de integración:
 - HealthSahre/Connect 2022.1
 - Base de datos: InterSystems IRIS
- Sistema de integración
 - HL7
 - Webservices
 - ODBC (Direct bdd) / JDBC
- Otros motores de integración
 - Mirth
 - Oracle Service Bus

Los licitadores deberán garantizar que los recursos técnicos adscritos al servicio reúnen un nivel adecuado de conocimiento sobre la totalidad de productos y sistemas que conforman el entorno tecnológico en el que se realice la prestación del servicio, o equivalentes.

2.2.- Requerimientos de Rendimiento. La solución deberá cumplir como mínimo los siguientes requerimientos en cuanto a rendimiento:

- El rendimiento de los procesos de integración debe ser óptimo y ágil.
- Los procesos de integración deberán diseñarse e implementarse de forma que sean eficientes y rápidos.
- Las actualizaciones de datos en cada uno de los circuitos de negocio que se implementen/mantengan en este contrato, a la hora de su ejecución, deberán devolver unos tiempos de respuesta que permitan al usuario, realizar los circuitos de trabajo cumpliendo con los tiempos actuales.

2.3.- Garantía de la Solución. Para cada integración implementada, la empresa adjudicataria deberá cumplir un período de garantía a contar desde la fecha de Entrega a MC MUTUAL (Documento de Aceptación), y que en ningún caso será inferior a DOCE (12) MESES NATURALES, obligándose a realizar durante dicho periodo el **soporte in situ** 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.

2.4.- 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**:

DESCRIPCIÓN SERVICIO	CÓDIGO	Jornadas anuales	Horas anuales
TÉCNICO INTEGRACIÓN SENIOR	TI	30	240
TÉCNICO INTEGRACIÓN JUNIOR	TJ	60	480

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.

2.4.1.- 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
TECNICO DE INTEGRACION SENIOR (TI)	• Análisis de impacto de nuevas integraciones y propuesta de soluciones tecnológicas y funcionales
	• Elaboración de análisis funcional y diseño técnico
	• Elaboración y ejecución de los planes de pruebas unitarias y de integración
	• Estimación de esfuerzo y planificación de los trabajos
	• Desarrollo de los trabajos asignados
	• Coordinación, supervisión y seguimiento de los trabajos asignados teniendo en cuenta que dicha gestión podrá ser llevada a cabo en equipos de naturaleza mixta
	• Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios, responsable interno de TI, otros proveedores que participen en los desarrollos
	• Traspaso de conocimiento y formación al personal de TI
	• Supervisión / ejecución de los traspasos entre entornos
	• Soporte a la puesta en marcha y soporte post-arranque in-situ
TECNICO DE INTEGRACION JUNIOR (TJ)	• Soporte evolutivo sobre las integraciones existentes indicadas en el apartado 1.3, así como las nuevas a desarrollar en este contrato, debido a nuevos requerimientos de negocio o tecnológicos
	• Configuración de alertas de tipo técnico y funcional, referentes a la propia mensajería y a los recursos del propio ensemble.
	• Revisión dimensionamiento espacio en base de datos disco necesario en los entornos de producción y de pruebas (desarrollo, aceptación, pre ...)
	• Análisis de incidencias en las integraciones objeto de contrato y resolución de las que correspondan a los desarrollos en Ensemble
	• Elaboración y ejecución de los planes de pruebas unitarias y de integración
	• Desarrollo de los trabajos asignados
	• Traspaso de conocimiento y formación al personal de TI
	• Supervisión / ejecución de los traspasos entre entornos
TECNICO DE INTEGRACION JUNIOR (TJ)	• Soporte a la puesta en marcha y soporte post-arranque in-situ
	• Análisis de incidencias en las integraciones objeto de contrato y resolución de las que correspondan a los desarrollos en Ensemble
	• Soporte evolutivo sobre las integraciones existentes indicadas en el apartado 1.3, así como las nuevas a desarrollar en este contrato, debido a nuevos requerimientos de negocio o tecnológicos
	• Configuración de alertas de tipo técnico y funcional, referentes a la propia mensajería y a los recursos del propio ensemble.

2.4.2- Capacitación técnica y funcional del Equipo de Trabajo técnico:

2.4.2.1.- 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.

Todos los recursos técnicos asignados por el adjudicatario al Equipo de Trabajo deben reunir los siguientes conocimientos y aptitudes:

- Titulación Superior
- Bus de integración HealthShare Health Connect
- Aplicativo sanitario HPHCIS
- Conocimientos de las otras herramientas que conforman el entorno tecnológico descrito en el apartado 2.2, o equivalentes.

2.4.2.2.- Experiencia requerida:

- **Todos los recursos técnicos** que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la prestación del servicio, **deberán disponer de experiencia en la realización de los trabajos indicados en el apartado 2.4.1 de la presente Cláusula para el Perfil Profesional que corresponda, 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:

- **Técnico de Integración Senior (TI):**
 - **DOS (2) AÑOS como Técnico de Integración en Ensemble / HealthShare Health Connect** según lo descrito en el apartado 2.1 habiendo sido realizado en los últimos CUATRO (4) AÑOS.
 - Experiencia en los siguientes entornos tecnológicos:
 - DOS (2) AÑOS en HL7
 - DOS (2) AÑOS en HPHCIS
- **Técnico de Integración Junior (TJ):**
 - **UN (1) AÑO como Técnico de Integración en Ensemble / HealthShare Health Connect** según lo descrito en el apartado 2.1 habiendo sido realizado en los últimos TRES (3) AÑOS.
 - Experiencia en los siguientes entornos tecnológicos::

- UN (1) AÑO en HL7
- UN (1) AÑO en HPHCIS

2.4.2.3.- Certificaciones requeridas.

Al menos uno de los **recursos técnicos** que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la prestación del servicio **deberá disponer de certificación en HL7 v2.6 o superiores.**

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.

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

2.4.2.4.- 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.

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.

Se advierte a las empresas licitadoras que no se tendrán en consideración aquellos recursos cuya caracterización no se aporte según el formato indicado en dicho FORMULARIO y según lo estipulado en el mismo, así como aquellos recursos correspondientes a perfiles mínimos que no cumplan los requerimientos exigidos en los Pliegos que rigen esta licitación.

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.

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.

2.5.- Condiciones de Prestación del Servicio.

Tiempo de respuesta. Para las peticiones de trabajos, se establecen los siguientes plazos:

- Si se trata de un mantenimiento correctivo (resolución de incidencias). Plazo máximo de respuesta se establece en **24 horas desde la notificación de la incidencia**. Se entiende por tiempo de respuesta el plazo entre la notificación de la incidencia y la asignación de un técnico por parte del adjudicatario para la resolución de la incidencia.
- Si se trata de un mantenimiento evolutivo. El plazo máximo de respuesta se establece en **10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de petición del servicio**. Se entiende por tiempo de respuesta el plazo entre la petición y la entrega de una valoración y planificación para la nueva funcionalidad solicitada, cuya ejecución en todo caso no excederá de diez días hábiles desde la aprobación por parte de la mutua.



En los casos en que no se cumplan dichos plazos, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

CLÁUSULA 3ª - GESTIÓN DEL SERVICIO

3.1.- Director Técnico. MC MUTUAL designará un Director Técnico cuyas funciones en relación con el objetivo del presente contrato 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 Director Técnico 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 único en MC MUTUAL** siendo éste el máximo responsable del servicio y de la ejecución del mismo. Será el responsable de garantizar la correcta gestión del servicio, el seguimiento de la calidad, las reuniones e informes del seguimiento propiamente dicho, velar por el cumplimiento de las normas que afecten al equipo de trabajo y cuantas tareas se estimen necesarias para la gestión de la prestación del servicio

A tal efecto, se considerará como interlocutor a la Persona de Contacto que figure como tal en el DEUC que presente el licitador en el SOBRE A.

La participación de este perfil en el servicio no supondrá ningún coste adicional para MC MUTUAL y no se traducirá en ningún ítem facturable asociado en la oferta económica.

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
RESPONSABLE DEL SERVICIO	RS

RESPONSABLE DEL SERVICIO (RS):

Deberá realizar como mínimo las siguientes tareas:

- Gestionar el servicio y los integrantes del mismo.
- Gestionar el equipo de trabajo, planificar horarios y vacaciones, asegurando el cumplimiento de los servicios.
- La dirección de las tareas y los trabajos incluidos en el modelo de servicio.
- Valorar y ejecutar las actividades y los trabajos encomendados con la calidad exigida y en los plazos establecidos.
- Elaboración de informes de gestión, que permitan la evaluación del cumplimiento y seguimiento de la calidad del servicio.
- Detección de riesgos y adoptar las contramedidas que aseguren la calidad del servicio
- Diseño y realización de actividades formativas, tanto periódicas como en respuesta a carencias detectadas en el equipo
- Ser la referencia para MC MUTUAL en la resolución de problemas y gestión de capacidades.
- Participar en las reuniones de seguimiento como responsable del contrato.
- Potenciar y mejorar el Modelo de Servicio, estableciendo los mecanismos necesarios para la mejora continua.

- Garantizar el seguimiento de la ejecución de los servicios contratados, asegurando que éstos se presten conforme a los plazos y calidad comprometidos.

Asimismo, el **Responsable del Servicio** asignado por el adjudicatario deberá disponer de una **experiencia MÍNIMA de DOS (2) años**, realizada durante los últimos tres años, en la realización de los trabajos antes indicados.

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 la División de Sistemas de Información:**

Periodicidad: TRIMESTRAL

Participantes: Dirección de la División de Sistemas de Información de MC MUTUAL, Director Técnico 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 con Director Técnico:**

Periodicidad: MENSUAL

Participantes: Director Técnico de MC MUTUAL y Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

- Planificación del servicio
- Revisar los problemas detectados, puntos críticos del servicio y decidir medidas correctoras.

3.4.- Informes de seguimiento: En las reuniones mensuales con el Director Técnico se presentará, por parte de la empresa adjudicataria, el correspondiente Informe de Seguimiento que determine el estado del servicio y que incluirá información de:

- Seguimiento de las acciones realizadas
- Acciones previstas para el siguiente periodo

3.5.- Gestión comercial, procedimientos de atención comercial, interlocutores, perfiles, horarios, herramientas, etc. La relación entre MC MUTUAL y el licitador deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Existirá una única interfaz tipo “ventanilla única” a través de la cual se realizarán todas las gestiones. Esta atención será personalizada, permanente y ágil.
- Desde este único punto de entrada se canalizarán todas las solicitudes, reclamaciones y otras comunicaciones realizadas por MC MUTUAL.
- La atención comercial será por teléfono o correo electrónico.
- Los recursos encargados de la atención comercial deberán tener los conocimientos técnicos y aptitudes personales adecuadas a la envergadura de un cliente como MC MUTUAL.

3.6.- Metodología en la elaboración de los trabajos. La realización de las tareas indicadas en este Pliego, se ajustará a la metodología determinada por MC MUTUAL.

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.

3.7.- 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.

El personal técnico asignado registrará la actividad que realice para cada una de las actividades que tenga encomendadas.