



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TELEGRÁFICOS A NIVEL NACIONAL 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: N202200838

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	3
CLÁUSULA 3ª - GARANTÍAS DEL SERVICIO	12
CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	13
CLÁUSULA 5ª - PERSONAL NECESARIO	14
CLÁUSULA 6ª - GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES.....	15
CLÁUSULA 7ª - PLAZO DE IMPLANTACIÓN	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. Nacional.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

MUTUAL MIDAT CYCLOPS es una Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, constituida mediante autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social e inscrita en el registro especial dependiente de este, y tiene por finalidad colaborar en la gestión de la seguridad social.

De conformidad con lo establecido en el artículo 80 del *Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social*, corresponden a las Mutuas las siguientes actividades de la Seguridad Social:

- a) La gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, así como de las actividades de prevención de las mismas contingencias que dispensa la acción protectora.*
- b) La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.*
- c) La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.*
- d) La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia, en los términos establecidos en el título V.*

e) *La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.*

f) *Las demás actividades de la Seguridad Social que les sean atribuidas legalmente.*

Asimismo, y de acuerdo con el precepto anterior, las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social forman parte del sector público estatal de carácter administrativo y se integran en el ámbito subjetivo de aplicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Deben destacarse, asimismo, en aras de ilustrar la especial trascendencia del presente servicio y de motivar los requisitos exigidos en esta contratación, algunas de las particularidades de las prestaciones y servicios gestionados por las Mutuas, reproduciendo a tal efecto algunos extractos del artículo 82 del mencionado texto legal (el resaltado es nuestro):

*(...) Las prestaciones y los servicios atribuidos a la gestión de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social forman parte de la acción protectora del sistema y se dispensarán a favor de **los trabajadores al servicio de los empresarios asociados y de los trabajadores por cuenta propia adheridos** (...)*

*(...) Respecto de las contingencias profesionales, corresponderá a las mutuas la **determinación inicial del carácter profesional de la contingencia**, sin perjuicio de su posible revisión o calificación por la entidad gestora competente de acuerdo con las normas de aplicación.*

*Los actos que dicten las mutuas, por los que reconozcan, suspendan, anulen o extingan derechos en los supuestos atribuidos a las mismas, **serán motivados y se formalizarán por escrito, estando supeditada su eficacia a la notificación al interesado. Asimismo se notificarán al empresario cuando el beneficiario mantenga relación laboral y produzcan efectos en la misma.***

(...) La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes a favor de los trabajadores al servicio de los empresarios asociados y de los trabajadores por cuenta propia adheridos se desarrollará de conformidad con lo dispuesto en

los artículos 83.1.a), párrafo segundo, y 83.1.b), párrafo primero, y en las normas contenidas en el capítulo V del título II, así como en sus disposiciones de aplicación y desarrollo, con las particularidades previstas en los regímenes especiales y sistemas en que aquellos estuvieran encuadrados y en este apartado.

a) Corresponde a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social la función de **declaración del derecho a la prestación económica, así como las de denegación, suspensión, anulación y declaración de extinción del mismo**, sin perjuicio del control sanitario de las altas y bajas médicas por parte de los servicios públicos de salud y de los efectos atribuidos a los partes médicos en esta ley y en sus normas de desarrollo.

Los actos que se dicten en el ejercicio de las funciones mencionadas en el párrafo anterior **serán motivados y se formalizarán por escrito, estando supeditada su eficacia a la notificación al beneficiario. Asimismo se notificarán al empresario en los supuestos en que el beneficiario mantenga relación laboral.**

Recibido el parte médico de baja, la mutua comprobará el cumplimiento por el beneficiario de los requisitos de afiliación, alta, periodo de carencia y restantes exigidos en el régimen de la Seguridad Social correspondiente y determinará el importe del subsidio, adoptando el acuerdo de declaración inicial del derecho a la prestación (...)

(...) b) Cuando las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, sobre la base del contenido de los partes médicos y de los informes emitidos en el proceso, así como a través de la información obtenida de las actuaciones de control y seguimiento o de las asistencias sanitarias previstas en la letra d), consideren que el beneficiario podría no estar impedido para el trabajo, podrán formular propuestas motivadas de alta médica a través de los médicos dependientes de las mismas, dirigidas a la Inspección Médica de los Servicios Públicos de Salud. Las mutuas comunicarán simultáneamente al trabajador afectado y al Instituto Nacional de la Seguridad Social, para su conocimiento, que se ha enviado la mencionada propuesta de alta.

La Inspección Médica de los Servicios Públicos de Salud estará obligada a comunicar a la mutua y al Instituto Nacional de la Seguridad Social, en un plazo máximo de cinco días hábiles desde el siguiente a la recepción de la propuesta de alta, la estimación de la misma, con la

emisión del alta, o su denegación, en cuyo caso acompañará informe médico motivado que la justifique. La estimación de la propuesta de alta dará lugar a que la mutua notifique la extinción del derecho al trabajador y a la empresa, señalando la fecha de efectos de la misma.

En el supuesto de que la Inspección Médica considere necesario citar al trabajador para revisión médica, esta se realizará dentro del plazo de cinco días previsto en el párrafo anterior y no suspenderá el cumplimiento de la obligación establecida en el mismo. No obstante, en el caso de incomparecencia del trabajador el día señalado para la revisión médica, se comunicará la inasistencia en el mismo día a la mutua que realizó la propuesta. La mutua dispondrá de un plazo de cuatro días para comprobar si la incomparecencia fue justificada y suspenderá el pago del subsidio con efectos desde el día siguiente al de la incomparecencia. En caso de que el trabajador justifique la incomparecencia, la mutua acordará levantar la suspensión y repondrá el derecho al subsidio, y en caso de que la considere no justificada, adoptará el acuerdo de extinción del derecho en la forma establecida en la letra a) y lo notificará al trabajador y a la empresa, consignando la fecha de efectos del mismo, que se corresponderá con el primer día siguiente al de su notificación al trabajador (...).

Conforme a las actividades y atribuciones de la Mutua, algunas de las cuales se han señalado anteriormente siguiendo el contenido del citado artículo 82, reviste una importancia capital el que las comunicaciones que se notifiquen lleguen a sus destinatarios en el menor tiempo posible.

Debe insistirse en que las comunicaciones incluidas en la presente licitación, se trata de notificaciones administrativas que afectan a acuerdos de los que se derivan importantes efectos, tanto económicos como de cariz sanitario, inscritos en el ámbito de las prestaciones de la seguridad social, y que pueden ser objeto de reclamación previa en vía administrativa así como de acciones judiciales, de acuerdo con la normativa aplicable. Por ello, resulta esencial la acreditación de fehaciencia en las comunicaciones, en los términos que más adelante se indicarán.

Asimismo, serán destinatarios de las comunicaciones fundamentalmente los trabajadores de las empresas asociadas y los trabajadores autónomos asegurados por la Mutua, que en muchas ocasiones presentarán un estado de salud comprometido, con limitaciones funcionales que

dificultarán la posibilidad de desplazamientos, y es por ello que resulta necesaria la disposición de una red de oficinas que facilite la recogida de comunicaciones cuando no haya sido posible notificar al destinatario en su domicilio, circunstancia esta que no es improbable, teniendo en cuenta que muchos de los trabajadores lesionados han de acudir a los centros sanitarios para recibir la correspondiente asistencia (sesiones de rehabilitación, curas, etc.).

Por lo anterior, aquella entidad que resulten adjudicataria deberá cumplir con los siguientes requisitos para **la ejecución del contrato**:

- Disposición efectiva de, al menos, UNA (1) oficina propia por capital de provincia, con horario de apertura al público, como mínimo, de 8:30 horas a 17:00.
- Fehaciencia en las comunicaciones o sistema de constancia que, en lo que se refiere a la prueba del rechazo o imposibilidad de la notificación, supla las ventajas que son inherentes a la "fehaciencia" con parecidas cotas de eficacia y mediante elementos de prueba ajenos a la documentación unilateral de la empresa o al testimonio de sus empleados, de conformidad con lo establecido por la *Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 7ª, del Tribunal Supremo, en su sentencia de fecha diez de diciembre de dos mil quince.*

Las condiciones anteriores deberán cumplirse por el adjudicatario para la ejecución del contrato, y se exigen como compromiso de adscripción de medios, en virtud de lo preceptuado en el artículo 76.2 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.

Aparte de las obligaciones anteriores, en la ejecución contractual deberán cumplirse las siguientes condiciones generales del servicio:

➤ **BUROFAX**

Este servicio consiste en envío urgente y bajo firma de documentos relevantes que tienen carácter de prueba frente a terceros. Podrá combinarse con los servicios complementarios:

- Acuse de recibo: acredita la entrega del Burofax, en formato postal, al destinatario.

- Prueba de entrega electrónica: acredita la entrega del Burofax, en formato electrónico, al destinatario.
- Copia Certificada: copia autenticada del contenido del Burofax enviado.

No habrá máximo de páginas a notificar, y los costes adicionales serán a partir de la cuarta hoja.

Las solicitudes de envío de Burofax se podrán realizar a través de diferentes canales:

✓ **Burofax a través de usuarios autorizados**

Se envía un email a la empresa adjudicataria para que ésta lo entregue de manera urgente en el domicilio del destinatario, previa conversión en envío postal.

✓ **Burofax on line**

Se envía a la empresa adjudicataria, a través de plataforma on line o de su página web, un archivo PDF con el texto del burofax para que lo entregue de manera urgente en el domicilio del destinatario, previa conversión en envío postal.

La empresa adjudicataria debe comprometerse a entregar los Burofax en el domicilio del destinatario y en los siguientes plazos máximos (tanto en los envíos efectuados a través de “usuarios autorizados”, como por vía “on line”):

El 90% mínimo de las entregas se realizarán con los siguientes plazos máximos:

✓ **Primer intento de entrega:**

La entrega deberá realizarse en un plazo máximo de 1 día hábil a partir del día del envío.

✓ **Segundo intento de entrega (a cargo del adjudicatario):**

La entrega deberá realizarse en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir del día del envío.

En el caso de ausencia del destinatario, y tras el segundo intento de entrega, el adjudicatario informará de la no entrega del Burofax al centro MC MUTUAL emisor, vía telemática, o bien el mismo día en que se realice el segundo intento o bien a lo largo de la mañana del siguiente día hábil.

Asimismo el adjudicatario dejará en el domicilio del destinatario o buzón un “Aviso de Llegada” con el número de envío y teléfono de atención al cliente y la posibilidad de que en el plazo de treinta (30) días naturales desde la fecha del Aviso, pueda retirar el envío en las oficinas del adjudicatario.

En el supuesto de que el Burofax vaya acompañado de acuse de recibo, en el plazo de dos (2) días se enviará al peticionario del servicio el acuse de recibo indicando el estado de la entrega, a quien se ha entregado, nombre y apellidos y DNI o si no se ha podido entregar y la razón de su no entrega.

En el supuesto que la entrega no sea posible, también se hará llegar la información de dicha circunstancia así como el motivo de la no entrega y/o si se ha dejado un aviso de llegada en el domicilio del destinatario.

En el supuesto de que el Burofax vaya acompañado de Prueba de entrega electrónica el adjudicatario enviará o pondrá a disposición del peticionario una imagen de la acreditación de entrega, en formato electrónico, donde se indican el estado de la entrega, a quien se ha entregado, nombre y apellidos y DNI o si no se ha podido entregar y la razón de su no entrega..

El adjudicatario custodiará los documentos y ficheros acreditativos de las comunicaciones así como los resultados de sus gestiones, y MC MUTUAL podrá solicitar consultas al adjudicatario. La custodia de los documentos y ficheros acreditativos de las transacciones realizadas, así como los resultados de sus gestiones, al menos durante los 5 años siguientes a la fecha de finalización de sus gestiones en el proceso concreto de transmisión de documentos de que se trate. Se valorarán las ofertas de los licitadores que incrementen el periodo de custodia de cinco años.

➤ **PLATAFORMA ON LINE O PÁGINA WEB**

Deberá disponer de una conexión on-line a un aplicativo que permita trabajar según el siguiente estándar: administración multiusuario /multiperfil, integración a la Web, canales masivos, envíos masivos desde archivos, trazabilidad total de los envíos de MC Mutual, información sobre el control del gasto, trabajar con estándares de plantillas y, además, que sea customizable en base a las necesidades de la Mutua.

Disponibilidad de una conexión on-line a un aplicativo donde MC Mutual pueda elaborar filtrados entre fechas con la siguiente información: centros, artículos, cantidad e importe, servicios complementarios. Estos listados deberán poder ser exportados a Excel y se podrán consultar durante un período mínimo de, al menos, un (1) año.

Se valorará la posibilidad que la aplicación permita la visualización y descarga de albaranes y comprobantes de entrega, seleccionando por número de factura, así como la posibilidad de consultar las facturas emitidas, el estado de las mismas, y poder realizar extracción de los datos para su análisis.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar una aplicación web que permita:

- ✓ Generar albaranes.
- ✓ Obtener estado de envíos y exportar los documentos acreditativos de cómo se ha llevado a cabo la entrega en los envíos con seguimiento disponible.
- ✓ Comunicarse con el servicio de atención al usuario para realizar consultas o abrir incidencias.
- ✓ Consultar consumo del servicio con su correspondiente soporte.
- ✓ Obtener reports del servicio prestado.
- ✓ Motor de búsqueda: la aplicación permitirá realizar búsquedas de los envíos certificados a través del número de envío, de cualquier campo que forme parte del destinatario (nombre, apellidos, dirección...) o del estado en que se encuentre (depositado, entregado, ausente...)

El adjudicatario deberá enviar todos los meses un fichero en formato excel con los envíos gestionados del mes anterior, indicando de cada centro MC MUTUAL, el número de envíos realizados y los importes correspondientes por tipo de servicio, número de páginas, ámbitos de destino y servicios complementarios, si proceden, de acuerdo con los precios unitarios adjudicados.

Los centros MC MUTUAL, a través de la página web o aplicación informática del adjudicatario podrán realizar envíos y hacer seguimiento y control de los envíos registrados, visualizar y descargarse los documentos digitalizados.

Los albaranes de envío deben contener la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de envíos:

- ✓ N° contrato o expediente
- ✓ Nombre del Centro MC MUTUAL que realiza el envío
- ✓ Código del Centro MC MUTUAL que realiza el envío
- ✓ NIF de MC MUTUAL
- ✓ Fecha de envío
- ✓ N° de envíos de acuerdo páginas.
- ✓ Tipo de envíos: telegramas, burofax.
- ✓ Servicios adicionales: certificados, avisos de recibo, etc.

La empresa adjudicataria deberá garantizar un plazo mínimo de custodia de la documentación de cinco años. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a MC Mutua, en función de la previsión legal que exija su conservación.

La empresa adjudicataria debe ofrecer un servicio de recepción masiva de remesas y envío de los masivos de recibo por vía telemática.

Tratamiento Informático:

- Recepción por SFTP de ficheros comprimidos en formato zip con los ficheros pdf individuales con el nombre de cada documento generado

por MC MUTUAL para cada notificación, y un fichero guía donde se indica como agrupar los distintos pdf con el mismo destinatario.

- Tratamiento informático de ficheros recibidos y adaptación al entorno de producción para su posterior impresión y ensobrado. Se podrá incluir una carátula delante de los documentos para que los datos de destinatario y remitente se visualicen por las dos ventanas del sobre.
- El sistema generará y enviará el fichero SICER para el seguimiento de los envíos de los productos de notificaciones con Prueba de Entrega Electrónica (PEE).

Se indica en el **ANEXO A** (*archivo publicado de nombre "ANEXO A - Características técnicas aplicación burofax online y envíos masivos"*) las características técnicas que deberá cumplir la empresa adjudicataria para que los sistemas de ambas empresas se adapten para el envío por parte de MC Mutual de Burofax en la plataforma online y en formato masivo.

El coste de la adaptación de los sistemas, deberá ser asumido por la empresa adjudicataria.

CLÁUSULA 3ª - GARANTÍAS DEL SERVICIO

La contratación de estos servicios deben generar garantías jurídicas a ambas partes, tanto a la parte que notifica, MC MUTUAL, como la parte que recibe la información, notificado, y que cumpla con los requisitos exigidos en Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en sus artículos 58 y 59, donde se indica que: "las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por parte del interesado o de su representante, así como la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado".

Los productos identificados anteriormente deben de cumplir con las siguientes garantías:

- **Garantías de autenticidad del notificador:** Este tipo de garantía está relacionada con la identidad del que notifica y que asume como propio el contenido de la notificación.
- **Garantía absoluta del contenido del acto que se notifica,** que impida entrar en controversia sobre el contenido d Todos los productos identificados anteriormente deben de cumplir con las siguientes garantías de la notificación.
- **Garantía de recepción:** con esta garantía debe acreditarse bien la efectiva recepción del documento por parte del notificado, en el supuesto en que ésta llegue a producirse, bien la efectiva puesta a disposición del documento en una dirección postal o electrónica determinada.
- **Garantía de confidencialidad del contenido.**

Debe insistirse en que las comunicaciones incluidas en la presente licitación, se trata de notificaciones administrativas que afectan a acuerdos de los que se derivan importantes efectos, tanto económicos como de cariz sanitario, inscritos en el ámbito de las prestaciones de la seguridad social, y que pueden ser objeto de reclamación previa en vía administrativa así como de acciones judiciales, de acuerdo con la normativa aplicable. Por ello, resulta esencial la acreditación de fehaciencia en las comunicaciones, en los términos que más adelante se indicarán.

CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La descripción y las características de los servicios indicados se prevén en el capítulo III del Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales aprobado por el R.D. 1829/1999, de 3 de Diciembre, modificado por el R.D. 503/2007, de 20 de Abril.

La contratación de los servicios Telegráficos deben generar garantías jurídicas a ambas partes, tanto a la parte que notifica, MC MUTUAL, como la parte que recibe la información, notificado, y que cumpla con los requisitos exigidos en Ley 39/2015, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en sus artículos 58 y 59, donde se indica que: “las notificaciones se practicarán por cualquier medio

que permita tener constancia de la recepción por parte del interesado o de su representante, así como la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado.

La empresa adjudicataria deberá contar con los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios para la prestación del servicio objeto del Contrato, de acuerdo con las condiciones que se fijan en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 5ª - PERSONAL NECESARIO

El adjudicatario pondrá a disposición de MC MUTUAL los recursos humanos que estime necesarios y suficientes para atender las obligaciones derivadas del servicio prestado. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, quien tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el Trabajo, así como las Tributarias referidas al personal a su cargo.

El personal que realice el servicio deberá ir debidamente uniformado e identificado.

La empresa adjudicataria deberá asignar Interlocutores cuya misión será atender y resolver las incidencias que surjan relativas a la prestación de los servicios objeto del Contrato.

MC MUTUAL no será responsable, en ningún caso, de las obligaciones nacidas entre el adjudicatario y sus empleados, aun cuando los despidos o medidas que se adopten sean consecuencia directa o indirecta del incumplimiento o interpretación del Contrato.

El personal que sea designado por MC MUTUAL como Responsable de los servicios contratados supervisará el normal desarrollo de dichos servicios, manteniendo las relaciones necesarias con los responsables de la empresa adjudicataria, con el fin de garantizar la eficaz prestación de los servicios contratados.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de MC MUTUAL los siguientes servicios:

- a. **ATENCIÓN AL CLIENTE:** la empresa adjudicataria facilitará un correo electrónico y/o teléfono de atención y asistencia, en horario ininterrumpido, de 08:00 a.m. a 16:00 p.m. de lunes a viernes en capitales de provincia y ciudades de más de 50.000 habitantes
- b. **APERTURA DE CENTROS:** la empresa adjudicataria facilitará en horario ininterrumpido, de 08:30 a.m. a 16:00 p.m. de lunes a viernes en capitales de provincia y ciudades de más de 50.000 habitantes
- c. **PERSONA DE CONTACTO:** la empresa adjudicataria pondrá a disposición de MC MUTUAL una persona de contacto, localizable vía telefónica o por correo electrónico, en horario ininterrumpido de 08:00 a 18:00 de lunes a viernes. Será una asistencia técnica personalizada para MC MUTUAL.
- d. **RECURSOS TÉCNICOS-MATERIALES:** En caso de que exista una necesidad urgente de efectuar un servicio, el adjudicatario deberá disponer de los medios técnicos y/o materiales suficientes para garantizar la correcta prestación de los servicios sin coste alguno para la Mutua en un plazo máximo de dos horas desde que ésta comunicase la necesidad al proveedor.

CLÁUSULA 6ª - GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES

La empresa adjudicataria deberá investigar las reclamaciones realizadas por los destinatarios de los envíos y cualesquiera otras incidencias comunicadas por MC MUTUAL, realizando los informes necesarios y poniendo en conocimiento los hechos, por escrito, al responsable de MC MUTUAL, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde que se tenga conocimiento de dicha reclamación. Así mismo, adoptará las medidas que estime necesarias para solucionar las incidencias y evitar que éstas vuelvan a repetirse en un futuro, informando a MC MUTUAL de las medidas adoptadas y de su resolución.

Al mismo tiempo, comunicará por vía telefónica o por correo electrónico al centro MC MUTUAL emisor, de cualquier incidencia producida en los envíos que imposibiliten su entrega, tales como: datos erróneos, inexistentes, incompletos, etc., en el mismo momento en que se detecte, procediendo a su posterior devolución.

En el plazo máximo de seis (6) meses desde el inicio de la ejecución de los Contratos, el adjudicatario se comprometerá a elaborar informes en los que se plasme como se ha llevado a cabo la organización, gestión y explotación del servicio objeto del Contrato, proponiendo a MC MUTUAL cuantas mejoras estime convenientes, relativas entre otras, a la reorganización del servicio y utilización de los distintos servicios contratados, encaminadas todas ellas a mejorar la calidad del servicio objeto de los Contratos.

A lo largo de la vigencia de los Contratos MC MUTUAL podrá solicitar al adjudicatario nuevos informes, relativos a la organización, gestión y explotación del servicio, con el fin de mejorar la calidad del mismo.

CLÁUSULA 7ª - PLAZO DE IMPLANTACIÓN

El proveedor del servicio asumirá en su totalidad la definición del plan de implantación. Deberá elaborar un plan detallado que deberá contar con la validación de MC MUTUAL con carácter previo a su ejecución. El plazo máximo de implantación del servicio será de 15 días naturales desde la fecha de firma del contrato. El incumplimiento de esta condición podrá ser objeto de extinción del contrato.