



---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MIGRACIÓN DE LA SUITE INFORMÁTICA MICROSOFT OFFICE 10 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: N202300008

## Índice

<b>CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO DEL PROYECTO (FASE I y III) .....</b>	<b>16</b>
<b>CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>21</b>
<b>CLÁUSULA 5ª - GESTIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>31</b>

## **CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO**

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

### **1.2.- Ámbito geográfico.**

El personal técnico designado por el adjudicatario para la prestación del servicio, realizará los trabajos principalmente en remoto desde sus instalaciones.

Los trabajos que puedan tener lugar de forma presencial, se realizarán en las oficinas sitas en Avenida Josep Tarradellas 14-18 y Avenida Diagonal 394, de Barcelona.

### **1.3.- INTRODUCCIÓN.**

La presente licitación da respuesta a la necesidad de actualización de la suite ofimática de Microsoft de los equipos que utilizan los usuarios de la organización, debido a la obsolescencia de la misma.

Con ello se pretende disponer de una versión ampliamente soportada por el fabricante y así mitigar los riesgos de seguridad y además poder contar con las nuevas funcionalidades que aportan las versiones actuales.

### **1.4.- SITUACIÓN ACTUAL.**

MC MUTUAL dispone de una red corporativa para el acceso de su personal a las aplicaciones y datos corporativos basado en tecnología Microsoft Windows tanto en la plataforma de workstations como de gran parte de los servidores y servicios corporativos, gestionados con Microsoft Active Directory (A.D)

El nivel funcional del A.D. está actualizado a Windows 2019 server con nivel funcional “Windows 2016 Nativo”.

LA gestión de la plataforma de estaciones de trabajo se realiza con Microsoft SCCM 2103 sobre S.O. Windows Server 2019.

MC MUTUAL dispone de un parque de estaciones de trabajo de unos 2900 equipos, y 1300 escritorios virtuales VDI en modo “no persistente” en el caso más general, que en su mayoría tienen instalada la suite ofimática de Microsoft Office 2010, actualmente fuera de soporte por parte del fabricante.

Así mismo, la suite ofimática está disponible en la plataforma CITRIX XenApp corporativa, compuesta por 13 servidores.

La presente licitación da respuesta a la necesidad de actualizar la suite ofimática en los puestos de trabajo (“físicos” y “virtuales”) de las plataformas anteriormente citadas y poder disponer de una versión operativa, segura y funcional para los usuarios de la red corporativa.

Adicionalmente, se requiere implementar dos mejoras en dos aspectos relacionados con la gestión y uso de la suite ofimática, en concreto:

- la implementación de un automatismo para poder firmar digitalmente las macros de los documentos ofimáticos
- Actualización del entorno SSCM de MC MUTUAL al “RollUp” más reciente del fabricante.

### **1.5.- ALCANCE.**

En el alcance del presente contrato se incluye la prestación de los servicios de MIGRACIÓN DE LA SUITE INFORMATICA MICROSOFT OFFICE 2010, según el siguiente desglose de conformidad a los requerimientos técnicos especificados en la Cláusula Nº 2 del presente PPT.

Los objetivos identificados que se han de llevar a cabo dentro del alcance de este proyecto son, entre otros:

- Definición de versión del/los paquetes de MS Office a implantar.
- Definición del modo de distribución y gestión del licenciamiento y activación.
- Implementación de la distribución de la suite ofimática común a equipos que actualmente tienen Office 2010, que incluya la correcta desinstalación de la versión actual y la instalación de la nueva.
- Implementación de las distribuciones de los paquetes de software departamental a equipos que tienen aplicaciones de Office adicionales.
- Actualización del entorno SSCM de MC MUTUAL al “RollUp” más reciente del fabricante: Para disponer de las últimas mejoras y actualizaciones que garanticen la fiabilidad y robustez de la plataforma.
- Actualización de la maqueta corporativa de Windows 10 para incluir la nueva versión en lugar de la actual.
- Automatización de la firma digital de las macros usadas en los documentos ofimáticos: Se pretende restringir el uso de macros de Office a la que estén firmadas digitalmente por MCM MUTUAL y para ello se ha de disponer de algún mecanismo que permita la firma de lotes de documentos de forma no manual
- Documentación del ciclo de vida (despliegue de actualizaciones, Service Packs, etc...)
- Creación/parametrización de las GPOs del AD relacionadas
- Análisis de la convivencia de entornos entre Office instalado objetivo y aplicaciones en la nube de Microsoft: garantizar compatibilidad y documentar recomendaciones.
- Definición/Creación del entorno de TEST para las aplicaciones corporativas.
- Soporte a las incidencias que surjan en las pruebas del TEST de aplicaciones, ya sea:
  - promoviendo las remediaciones que sean adecuadas al caso en el ámbito de la plataforma a gestionar en el alcance del proyecto
  - Recomendando las remediaciones de aplicaciones y sistemas relacionados con la suite ofimática fuera del alcance del proyecto (p.e. aplicaciones corporativas)
- Definición/Creación del entorno de TEST para la verificación documentación departamental

- Soporte a las incidencias que surjan en las pruebas de TEST de la gestión de documentación departamental, promoviendo las remediaciones adecuadas al caso, ya sea:
  - promoviendo las remediaciones que sean adecuadas al caso en el ámbito de la plataforma a gestionar en el alcance del proyecto
  - recomendando las remediaciones y procesos que hayan de pasar la documentación ya existente para ser compatible con la nueva plataforma ofimática.
- Depuración las configuraciones de todos los sistemas en el alcance del proyecto para eliminar todo elemento obsoleto, inactivo o superfluo que no aplique en las nuevas configuraciones a implantar.
- Despliegue a los equipos de usuario. Soporte al despliegue, Auditorías.
- Gestión del cambio: aportar documentación o sitios de soporte para usuario final con el foco en las principales novedades tras el cambio de versión, adecuados a la casuística concreta de los casos de uso de MC MUTUAL. Generación de documentos de recomendaciones/mejores prácticas necesarios para la adopción de cambios.
- Traspaso de información y conocimientos mediante la documentación asociada y las jornadas de formación necesarias.

■

## **CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

### **2.1.- PLAZOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

El adjudicatario deberá realizar los trabajos objeto del contrato, en los **plazos máximos** que a continuación se indican:

#### **FASE I Diseño e Implementación:**

El **plazo máximo** de ejecución de esta fase será de **TRES (3) MESES**, computados desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de implementación de los entornos de test.

A título meramente orientativo está previsto que el contrato inicie sus efectos en **Mayo de 2023**.

#### **FASE II Soporte al cambio:**

Con posterioridad a la ejecución de la FASE I y antes de la ejecución de la FASE III, y durante un periodo de **SEIS (6) MESES**, MC MUTUAL podrá requerir el soporte para la resolución de incidencias que puedan surgir durante el proceso de validación de aplicaciones y documentación en el entorno de test, facturándose dicho soporte por horas según las tarifas ofertadas. Se advierte a los licitadores que no existirá compromiso alguno de MC MUTUAL para la contratación efectiva de estos servicios.

#### **FASE III Despliegue:**

El **plazo máximo** de ejecución de esta fase será de **TRES (3) MESES**, computados desde la fecha de inicio de la fase, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del documento de aceptación de la migración.

*Por consiguiente, el plazo máximo de ejecución de SEIS MESES para la ejecución del proyecto (FASE I y III), se corresponde con el plazo de tiempo durante el cual el adjudicatario se obliga a la realización total de los trabajos encomendados, sin perjuicio que el plazo de ejecución pueda extenderse a un plazo máximo total de DOCE MESES, única y exclusivamente cuando concurren las circunstancias que más adelante se indicarán.*

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

*optar, indistintamente, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalizaciones previstas en el Pliego.*

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

En virtud de lo expuesto anteriormente, en todo caso, **la duración total de la vigencia del contrato no podrá superar el plazo de DIECIOCHO (18) MESES** desde la fecha de **Inicio del Proyecto** (plazo máximo de 12 meses para la ejecución de las fases I y III del proyecto, más un periodo de 6 meses de soporte al cambio FASE II).

## **2.2.- REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.**

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

### **2.2.1.- Requerimientos generales**

- **Versiones:**

Se implantará la versión del paquete ofimático de Microsoft más actualizada posible, cubierta por el licenciamiento actual contratado con el fabricante y soportado por las herramientas corporativas de gestión de licencias para este entorno, con un “road-map” de producto que asegure un soporte del fabricante de, al menos, 5 años.

Se actualizará el entorno corporativo de Microsoft SCCM con el “RollUp” más reciente identificado como estable.

- **Licencias**

MC Mutual dispone un contrato Enterprise que contempla todos los productos de la suite ofimática de Microsoft que precisa la organización. No se contempla en el alcance de la presente licitación la dotación de licencias correspondientes a productos de Microsoft, en caso de ser necesarias.

MC MUTUAL dispone de suscripción empresarial a MS Windows 365 Plan E3 para sus usuarios.

MC MUTUAL necesita dar cobertura de instalación y activación de la licencia de la suite ofimática a TODOS los equipos que lo precisen dado el carácter de uso compartido definido en la organización, todo ello soportado por las herramientas corporativas de gestión de plataforma y licenciamiento para este entorno.

- **Impacto**

Todas las intervenciones, transformaciones y adaptaciones de los sistemas involucrados en el alcance del proyecto se realizarán en modo y forma que implique el menor impacto posible en la actividad de los usuarios de los equipos y sistemas de MCM, mediante el análisis detallado de los riesgos y la planificación de las actuaciones, que en ocasiones puede conllevar llevarlas a cabo fuera del horario laboral habitual de MCM o incluso durante días festivos.

- **Despliegues**

Se depurarán las configuraciones de todos los sistemas en el alcance del proyecto para eliminar todo elemento obsoleto, inactivo o superfluo que no aplique en las nuevas configuraciones a implantar.

### **2.2.2.- Entorno Tecnológico.**

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

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

- **Puestos de Trabajo**

Existen diversas tipologías de puestos de trabajo habituales que usan los usuarios de la red de MCM, en los que el uso de entornos de virtualización está extendido en gran medida.

- **Entornos de Trabajo:**

- **LOCAL:** Los usuarios usan estaciones de trabajo comunes (equipos de sobremesa y/o portátiles), con la base de aplicaciones corporativas instaladas. Eventualmente pueden tener aplicaciones específicas de ámbito departamental. También existen equipos “ThinClient” que no tienen instalada la suite ofimática, aunque si MS TEAMS

- **Versiones:** Microsoft Windows 10 Enterprise LTSC 2021

- **VDI-FLEXIBLE:** El paradigma de puesto de trabajo para los usuarios de las sedes de MCM es el uso de una plataforma de escritorios virtualizados VDI del fabricante FLEXIBLE, basado en tecnología XenDesktop de CITRIX. Con ello se dan servicio a más de 110 delegaciones y 1500 usuarios tanto en las propias sedes de MCM como en acceso remoto. También es un modelo usado para responder a las necesidades de movilidad de ciertos perfiles de usuarios de los Servicios Centrales. También pueden acceder remotamente al entorno VDI, a través de CITRIX NetScaler usado equipos portátiles.

- **Versiones:** Microsoft Windows 10 Enterprise LTSC 2021

- **CITRIX-XenApp:** MCM dispone de una plataforma Citrix XenApp, para dar respuesta a necesidades de movilidad. Los usuarios de este entorno lo usan exclusivamente en acceso remoto o para usar alguna aplicación concreta que no está disponible en su equipo LOCAL. Pueden acceder remotamente al entorno CITRIX XenApp, a través de CITRIX NetScaler. Los usuarios típicos de este entorno son personal de Servicios Centrales conectados remotamente o en delegaciones de la red de MCM. Las aplicaciones publicadas son en gran parte las aplicaciones corporativas, aunque existen algunas de uso exclusivo bajo CITRIX.

- **Versiones:** Microsoft Windows Server 2016, 2012 y 2008, CITRIX XenApp 7.15

- **Estaciones de Trabajo**

Los usuarios pueden utilizar de una o más estaciones de trabajo, dependiendo de su perfil, su ubicación (movilidad) y de las tareas que vaya a llevar a cabo en cada caso. Estos pueden ser:
- **ThinClients:** De uso generalizado en las sedes de MCM para el acceso a VDI. Disponen de S.O. Windows 10 Enterprise LTSB (IoT). Tienen únicamente el software imprescindible para acceder a dicha plataforma de forma segura y tener los dispositivos y periféricos configurados correctamente. Disponen de alguna aplicación de uso local (MS TEAMS, p.e.).
- **PCs:** De uso generalizado en Servicios Centrales y Clínicas y esporádico en la sedes de MCM. Tienen la base de aplicaciones corporativas instalada. Eventualmente pueden tener aplicaciones específicas de ámbito departamental.
- **Portátiles:** De uso tanto en ubicaciones externas a MC MUTUAL como en la red corporativa. Pensados tanto para su uso como estación de trabajo como para acceso a los entornos VDI y/o CITRIX. Tienen S.O. Windows 10 y aplicaciones ofimáticas. Eventualmente pueden tener aplicaciones específicas de ámbito departamental para su uso en local, desconectado de la red de MCM.
- **Servicios de Gestión de Infraestructura de red Windows**
  - **Gestor de licencias KMS: Microsoft VAMT**

La gestión de las licencias de productos Microsoft (KMS) para plataforma de puestos de trabajo en la red Windows se realiza con Microsoft VAMT.
  - **Gestión plataforma Windows: Microsoft SCCM**

La gestión de la plataforma de puestos de trabajo en la red Windows se realiza con Microsoft SCCM. Implementa Servicios de Inventario, Distribución de Software, Distribución de Actualizaciones, Despliegue de Sistemas Operativos, Reporting.

    - Versión: 2103 sobre S.O. Windows Server 2019

- Jerarquía: de 1 único SITE y 2 Distribution Points

- **Servicios Cloud de Office365**

Los usuarios acceden a los servicios de Microsoft 365 E3 en Cloud. Para ello disponen de una cuenta licenciada con los servicios de AZURE AD, el cual está sincronizado con el D.A. corporativo mediante el servicio “Microsoft AD Connect”.

En el momento de implementar el acceso a Office 365, no ha sido posible realizar la instalación de una conexión más avanzada con Azure (ADFS) debido precisamente al estado de desactualización de ActiveDirectory local. En el momento de realizar la actualización del mismo debe preverse que en un futuro próximo esta conexión mediante ADConnect se cambie a integración mediante ADFS.

El acceso a las aplicaciones de Office 365 se hace con clientes Web, habitualmente con Microsoft EDGE y/o Google Chrome, con la excepción de MS TEAMS del que se usa tanto la versión Web como el cliente Windows, éste último para sesiones de VideoColaboración.

Actualmente las aplicaciones de Office 365 desplegadas en la organización son Outlook, ToDo, TEAMS, Yammer, Planner, SharePoint y, en menor medida, Forms, Bookings, Sway, Stream y OneDrive. Existe un Plan de Adopción de Office 365 que prevé el despliegue próximo de OneDrive y Sharepoint (pendientes de definición concreta).

La gestión de Exchange está integrada con el D.A. corporativo, incorporando las adaptaciones del esquema necesarias y los objetos correspondientes a este servicio: grupos de seguridad, grupos de listas de distribución, contactos de buzones compartidos, etc.

- **Aplicaciones Ofimáticas**

Las aplicaciones ofimáticas comunes a todos los perfiles y plataformas son Word, EXCEL y PowerPoint, incluidas en la maqueta corporativa distribuida con SCCM y en la plantilla de los escritorios virtuales VDI.

Adicionalmente, se dispone de Access, Project y Visio para su despliegue “ad-hoc”, bajo demanda.

- **Casos de uso**

- **Elaboración de documentación de uso personal/departamental:**

Los usuarios generan mantienen y distribuyen la documentación ofimática, basada en sus procedimientos y plantillas.

- **Generación de documentos por aplicativos corporativos:**

Las aplicaciones corporativas generan documentos ofimáticos en base a plantillas predefinidas y usando funcionalidades del paquete ofimático que son invocadas desde dichas aplicaciones:

- **HCIS:** Aplicación Web J2EE
- **MCXXI:** Aplicación Web sobre Oracle Formas & Reports
- **Gestion@:** Aplicación Web J2EE
- **SAVAC:** Aplicación cliente servidor, sobre Visual C++
- **Oracle EBS**
- **META4**
- **MC Digital**

Las llamadas a generación de documentación ofimática utilizan módulos comunes documentados para facilitar su implementación/depuración.

- **Volumetrías**

- **Licencias de MS Office:**

- Suscripción Microsoft 365 E3 : 2004 unidades
- Licencias adicionales de Visio, Project y Access: Hasta 100 unidades, como máximo

- **Equipos con Office 2010**

- 1200 Equipos ThinClient (con MS TEAMS, sin Suite ofimática)
- 750 Equipos de sobremesa
- 850 Portátiles
- 1300 escritorios VDI
- Servidores CITRIX XenApp: 13
- Otros servidores: 5

### 2.2.3.- Requerimientos de Calidad

El conjunto de desarrollos realizados han de cumplir con los niveles de calidad exigidos por la Mutua, tanto por lo que respecta a los procesos que rigen su construcción, como los procedimientos utilizados para validar que el producto está libre de defectos.

Se requiere la definición del proceso y conjunto de procedimientos asociados que el licitador realizará para asegurar:

- Que el conjunto de procesos durante cada fase del proyecto, cumple con buenas prácticas en la gestión de proyectos
- Que el conjunto de procedimientos definidos, cubre cada uno de los aspectos para validar la calidad de producto respecto a la:

- Utilidad
- Garantía de uso
- Seguridad

Para ello en las fases de aceptación se realizarán las revisiones contempladas en la metodología examinándose las implementaciones estén libre de vulnerabilidades y se cumplan los estándares de calidad. Cualquier anomalía detectada deberá ser corregida sin ningún sobrecoste adicional.

- Que existen un conjunto de indicadores que permitan comprobar el nivel de utilidad y garantía de la aplicación, y que ayuden a la toma de decisiones sobre:
  - Si el producto se ha desplegado correctamente, es decir, si se han cumplido con todos los procedimientos definidos en el pliego.
  - Si el producto está libre de defectos funcionales.
  - Podemos realizar el despliegue a entorno productivo.
  - Tenemos un nivel de calidad suficiente para su uso en entorno productivo

### 2.2.4.- Requerimientos de Rendimiento.

La solución deberá cumplir como mínimo los siguientes requerimientos en cuanto a rendimiento:

- El rendimiento de los procesos debe ser óptimo y ágil.
- Los procesos deberán diseñarse e implementarse de forma que sean eficientes respecto al tiempo de ejecución. Deberán hacerse pruebas volúmenes representativos de equipos a transformar, para conseguir minimizar el tiempo de interrupción del servicio el momento de la puesta en marcha.

### CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO DEL PROYECTO (FASE I y III)

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

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
JEFE DE PROYECTO	JP
TECNICO ESPECIALISTA	TSS
TECNICO SISTEMAS	TS

- **Jefe de proyecto (JP)**, que asegurará el cumplimiento de los plazos, la calidad del proyecto y liderará las reuniones de seguimiento.
- **Técnico Especialista (TSS)**, Diseñará las configuraciones de diferentes entornos/ámbitos/casos de uso con las parametrizaciones adecuadas.
- **Técnico de Sistemas (TS)**, Implementará las configuraciones según el diseño establecido, ejecutará y reportará los planes de pruebas y el despliegue final.

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

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

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
JEFE DE PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la relación con MC MUTUAL</li> <li>• Análisis de la situación actual.</li> <li>• Análisis de requerimientos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimación de esfuerzos y Planificación de trabajos.</li> <li>• Coordinación, supervisión y seguimiento del desarrollo del proyecto.</li> <li>• Presentación de los entregables.</li> <li>• Coordinación de las reuniones de seguimiento con el cliente.</li> <li>• Gestión de Riesgos: identificación de forma cualitativa y cuantitativa de posibles riesgos y acciones mitigadoras.</li> <li>• Coordinación de la puesta en marcha.</li> <li>• Finalización: conclusión y aceptación del proyecto, recibiendo la conformidad del resultado, realizando la entrega y recopilando la documentación generada.</li> </ul>
<b>TÉCNICO ESPECIALISTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurar la plataforma con los parámetros adecuados.</li> <li>• Diseño Configuraciones de diferentes entornos/ámbitos/casos de uso.</li> <li>• Diseño de los planes de pruebas y métricas de funcionamiento.</li> <li>• Diseño de la estrategia de gestión del cambio.</li> <li>• Diseño Integración con plataforma actual.</li> </ul>
<b>TECNICO SISTEMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de procesos de cambio/migración.</li> <li>• Obtención de inventario de elementos afectados por la transformación o cambio.</li> <li>• Configuración/parametrización de entornos de MC MUTUAL: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Directorio Activo</li> <li>○ System Center</li> <li>○ VDI-FLEXXIBLE</li> </ul> </li> <li>• Documentación del Sistema.</li> </ul>

Asimismo, la oferta de servicios incluirá la gestión del proyecto, el seguimiento de la calidad, las reuniones e informes del seguimiento propiamente dicho, y cuantas tareas se estime necesarias para la gestión de la prestación del servicio, indicando la empresa licitadora, los recursos que estime necesarios para este cometido, de conformidad con lo estipulado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

A tal efecto, la empresa licitadora deberá indicar en su oferta los recursos que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la **Ejecución del Proyecto (FASE I y III)**, incluyendo el número de recursos, la cantidad de horas previstas **por perfiles y por recursos**, y la dedicación y roles que ejercerán durante el transcurso de la prestación del

servicio, desglosado por fases, cumplimentando para ello las TABLAS 1 Y 2 que se muestran a continuación:

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

Tabla 1

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

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO PERFIL	RECURSOS	CÓDIGO RECURSO	DEDICACIÓN						TOTAL HORAS
				Tarea 1		Tarea 2		Tarea N		
				horas	%	horas	%	horas	%	
PERFIL 1		RECURSO 1								
		RECURSO 2								
		RECURSO N								
PERFIL N		RECURSO 1								
		RECURSO 2								
		RECURSO N								
TOTAL				100		100		100		

Tabla 2

**Se advierte a las empresas licitadoras que no se tendrán en consideración aquellos recursos que no consten con el correspondiente Código de Recurso (formado por las iniciales del nombre y apellidos) en la Tabla 2.**

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

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

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

**3.3.1- Conocimientos requeridos.** Los recursos asignados por el adjudicatario al equipo de trabajo deberá reunir **en su conjunto** un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y sistemas que conforman el entorno tecnológico descrito en el capítulo de entorno tecnológico del presente Pliego.

**3.3.2- Certificaciones profesionales.** Los recursos asignados correspondientes a los perfiles Técnico Especialista (TSS) y Técnico de Sistemas (TS) en su conjunto, deberán disponer de la certificación Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert.

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.

**3.3.3.- Experiencia requerida.** Todos los perfiles profesionales que integren el equipo de trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del proyecto, deberán disponer de experiencia en la realización de los trabajos indicados en la Cláusula 3.2, y al menos con la misma dedicación que la ofertada en la presente licitación.

A tal efecto, se requiere la experiencia **MÍNIMA** que se describe a continuación:

- **Jefe de Proyecto:**

- 2 años como Jefe de Proyecto habiendo sido realizada en los últimos 4 años, de los cuales al menos dos hayan sido proyectos relacionados con migraciones en redes corporativas Microsoft Windows.
- **Técnico Especialista:**
  - 2 años como Técnico de Sistemas habiendo sido realizada en los últimos 4 años y en proyectos relacionados con migraciones en redes corporativas Microsoft Windows.
- **Técnico de Sistemas:**
  - 2 años como Técnico de Sistemas habiendo sido realizada en los últimos 4 años y en proyectos relacionados con migraciones en redes corporativas Microsoft Windows.

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

### **3.3.4.- Caracterización del Equipo de Trabajo.**

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

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

**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.

MC MUTUAL, al objeto de contrastar, tanto al inicio del contrato como en el caso de sustituciones durante el transcurso del mismo, los datos facilitados por la empresa adjudicataria, se reservará la facultad de efectuar entrevistas personales o pruebas de calificación técnica a los recursos asignados para la prestación del servicio.

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

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

## **CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **4.1.- Plan de Proyecto.**

El adjudicatario deberá realizar los trabajos que componen cada una de las fases en que se divide el servicio, en los plazos que a continuación se indican:

- **FASE I:** TRES (3) MESES.
- **FASE II:** SEIS (6) MESES.
- **FASE III:** TRES (3) MESES.

### **FASE I Diseño e Implementación:**

El **plazo máximo** de ejecución de esta fase será de **TRES (3) MESES**, computados desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de implementación de los entornos de test.

A título meramente orientativo está previsto que el contrato inicie sus efectos en **Mayo de 2023**.

### **FASE II Soporte al cambio:**

Con posterioridad a la ejecución de la FASE I y antes de la ejecución de la FASE III, y durante un periodo de **SEIS (6) MESES**, MC MUTUAL podrá requerir el soporte para la resolución de incidencias que puedan surgir durante el proceso de validación de aplicaciones y documentación en el entorno de test.

### **FASE III Despliegue:**

El **plazo máximo** de ejecución de esta fase será de **TRES (3) MESES**, computados desde la fecha de inicio de la fase, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del documento de aceptación de la migración.

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

**4.1.1.Tareas a realizar FASE I y III.** Independientemente de la metodología de ejecución del proyecto propuesta por el licitador, se deberán realizar las tareas identificadas en la cláusula 1.5 del presente Pliego, ajustándose la empresa adjudicataria a la metodología determinada por MC MUTUAL.

Las tareas identificadas en el alcance del proyecto se agrupan en las siguientes fases:

**FASE I:**

- **Fase de Visión y Alcance:**
  - En esta fase se realizará la toma de datos, y de su análisis se generará un documento (ver “Entregables”) que se plasmará la visión global y alcance de las tareas a realizar para asegurar que el enfoque es adecuado a los requerimientos.
  - Debe contener un plan de proyecto y matriz de riesgos, manteniéndose actualizado a lo largo de la vida del proyecto.
- **Fase de diseño:**
  - En esta fase se definirá la implementación a llegar a cabo y los procesos asociados a la misma. Se generará un documento (ver “Entregables”) de diseño específico, así como el Plan de pruebas funcional y de despliegue.
  - Se han identificado las siguientes tareas asociadas a esta fase:
  - Recopilación de Datos.
    - Volumetrías
    - Detallar los casos de uso
    - Análisis del despliegue del paquete ofimático en la actualidad

- Estado de actualización del entorno SCCM corporativo
    - Maquetas de equipos existentes
    - Despliegues con SCCM
    - GPOs de dominio.
  - Revisión final del plan de proyecto.
  - Implementación del entorno de laboratorio.
    - Definición del Laboratorio de pruebas.
    - Definición de proceso de construcción y reconstrucción del laboratorio.
    - Instalación y configuración el laboratorio.
  - Definición distribución a llevar acabo en cada plataforma
  - Diseño de políticas de grupo para las tipologías de usuarios y estaciones de trabajo identificados
    - Pruebas de Compatibilidad de GPOs existentes con Plataforma Cliente Windows 10
  - Identificación de las potenciales incompatibilidades de la plataforma con las aplicaciones en uso en MCM, proponiendo las remediaciones adecuadas a cada caso.
- **Fase de Implementación**
    - En esta fase se llevará acabo el laboratorio para ejecutar los planes de pruebas.
    - Se instalará y configurará la solución diseñada, se aplicarán las remediaciones identificadas y se revisará/actualizará la documentación de los procedimientos de despliegue de la solución con los resultados de los planes de pruebas.

### **FASE III:**

- **Fase de Despliegue**
  - En esta fase se hará el despliegue en producción de la solución diseñada. Comprenderá configuración de Colecciones, paquetes, etc.,

y las pruebas funcionales en los distintos casos de uso y tipos de plataforma. Se generarán informes de cobertura a lo largo del periodo de despliegue.

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

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

TAREAS	PERFILES	DESCRIPCION	ENTREGABLES
Inicio de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de Proyecto</li> </ul>	Comprende las actividades de, cierre definitivo del Alcance del proyecto, y presentación del plan provisional de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kick off del proyecto</li> <li>Plan provisional de proyecto</li> </ul>
Visión y Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de Proyecto</li> <li>Técnico Especialista</li> </ul>	Comprende la adquisición de la visión global y alcance de las tareas a realizar para asegurar que el enfoque es adecuado a los requerimientos. Debe contener un plan de proyecto y matriz de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de Plan de Proyecto actualizado, Estrategia y gestión de riesgos</li> </ul>
Diseño	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de Proyecto</li> <li>Técnico Especialista</li> </ul>	Comprende la implementación a llegar a cabo y los procesos asociados a dichas tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de Situación Actual,</li> <li>Documento de Diseño</li> <li>Plan de Pruebas Funciona</li> <li>Procedimientos de Despliegue</li> </ul>
Soporte al cambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnico Especialista</li> <li>Técnico de Sistemas</li> </ul>	Definición de remediaciones a las incidencias e incompatibilidades detectadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Incompatibilidades y Remediaciones.</li> <li>Documentos de recomendaciones y principales cambios orientados a usuario final</li> </ul>
Implementación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnico Especialista</li> <li>Técnico de Sistemas</li> </ul>	Comprende el resultado de los planes de pruebas y las remediaciones propuestas, así como documentación de apoyo al cambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultado del Plan de Pruebas</li> </ul>

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

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

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

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

**NOTA IMPORTANTE:**

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

**4.1.3. FASE II.** Con posterioridad a la ejecución de la FASE I y antes de la ejecución de la FASE III, y durante un periodo de **SEIS (6) MESES**, MC MUTUAL podrá requerir el soporte para la resolución de incidencias que puedan surgir durante el proceso de validación de aplicaciones y documentación en el entorno de test,

Se han identificado un conjunto de funcionalidades de las aplicaciones corporativas que dependen en alguna medida de la suite ofimática de las estaciones de trabajo que las ejecutan. MCM requiere el soporte del adjudicatario en el ámbito de actuación definido en

el alcance del proyecto para proponer las mitigaciones que sean necesarias e implementarlas, si son de dicho ámbito. De igual forma, durante este periodo, MC MUTUAL precisará de soporte para determinar las remediaciones acerca de las incidencias e incompatibilidades que puedan surgir en la gestión de los documentos ofimáticos que usan los usuarios en su quehacer diario.

Para identificar y proponer y validar las mitigaciones que sean necesarias, la mutua estima un plazo máximo de SEIS MESES, en que el adjudicatario prestará un soporte experto a demanda de la mutua y facturado por horas.

Se abonarán los servicios y cantidades realmente ejecutadas por el importe resultante de aplicar las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario, **sin que por ello exista compromiso alguno de MC MUTUAL para la contratación efectiva de dichos servicios.**

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.

El Equipo de Trabajo adscrito a la realización de las tareas de la FASE II será el mismo que el asignado a la ejecución del Proyecto (FASE I y III), esto es, estará formado por todos los recursos incluidos en las TABLAS 1 y 2 indicadas en la Cláusula nº 3 del PPT.

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

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

Disponer de correo electrónico

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

**4.3.- Factor de rotación.** Se establece un factor de rotación máximo de UN RECURSO, como número de cambios de personal realizados durante la ejecución del proyecto a propuesta del adjudicatario; en el caso de que se supere este límite, se asumirá la imposición de las penalizaciones indicadas en el presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y será motivo suficiente para rescindir el contrato.

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

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

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

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

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Director Técnico de MC MUTUAL.

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

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

#### **4.5.- Modificaciones en el equipo de trabajo requeridas por MC MUTUAL.**

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los profesionales que realizan el servicio corresponde al Director Técnico (de MC MUTUAL), siendo potestad suya solicitar la sustitución de los recursos asignados, justificadamente por estas causas, mediante notificación a la empresa adjudicataria., considerándose la modificación, en estos casos, **imputable a la empresa adjudicataria**, a efectos de cálculo de la rotación del Equipo de Trabajo.

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

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

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

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

## CLÁUSULA 5ª - GESTIÓN DEL CONTRATO

**5.1.- Director Técnico.** MC MUTUAL designará un Director Técnico cuyas funciones en relación con el objetivo del presente contrato serán las siguientes:

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

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.

**5.2.- Responsables del Servicio.** La empresa adjudicataria nombrará un Director del Servicio y un Jefe de Proyecto, al objeto de garantizar el seguimiento y control del servicio y velar por el cumplimiento de las normas que afecten al equipo de trabajo.

- **Director del Servicio:** Será el máximo responsable del servicio. Participará en las reuniones con la Dirección de la División de Sistemas de Información de MC MUTUAL.

**El licitador deberá identificar en su oferta al recurso que ejercerá las funciones de Director de Servicio como interlocutor único de la empresa indicando para ello nombre, apellidos, DNI y cargo en la empresa.**

- **Jefe de Proyecto:** Será el máximo responsable a nivel de ejecución del proyecto. Realizará el seguimiento del servicio, reportará los informes asociados y revisará periódicamente la planificación de las tareas. Será el responsable

directo del equipo de trabajo, debiendo asegurar la correcta aplicación por parte del mismo de los procedimientos asociados.

**5.3.- Reuniones de seguimiento del contrato.** Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a mantener reuniones de seguimiento con el fin de analizar el desarrollo del mismo.

➤ **Reuniones con la Dirección de 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 Director 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 Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

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

**5.4.- Informes de seguimiento:** En las reuniones mensuales con el 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:

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