



---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO 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: |N202600157 |



## Índice

|   |    |
|---|----|
| CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO .....   | 3  |
| CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....   | 4  |
| CLÁUSULA 3ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y<br>MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN ..... | 8  |
| CLÁUSULA 4ª - GESTIÓN DEL CONTRATO .....  | 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.** Estatal.

**1.3.- Introducción.** MC MUTUAL utiliza como solución de correo electrónico el producto Outlook de la solución cloud Office365 de Microsoft. Aunque entre los servicios ofrecidos por el fabricante está la aplicación de filtros y controles en la entrada y salida del correo, no se considera suficiente protección ante la avalancha de ataques que se dirigen a este servicio. Por ello, MC MUTUAL dispone de una herramienta que actúa como un complemento de protección que supervisa el tráfico de correos y bloquea aquellos que se consideran maliciosos, basada en el producto software **FortiMail Cloud Email Security para la protección del correo electrónico Outlook**.

**1.4.- Alcance.** En virtud de lo expuesto, en el objeto de la presente licitación se incluye la realización de las siguientes prestaciones:

- I. Suministro de la renovación de la Licencia de uso de la solución *FortiMail Cloud Email Security* para la protección del correo electrónico Outlook de Office365 de Microsoft., para dar cobertura a los usuarios de la entidad.**
- II. Servicio de explotación y administración del software de protección de correo.**

**1.5.-** La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, a contar a partir del 24 de julio del 2026. 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.

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

Los requisitos técnicos que se exponen a continuación definen las **características del servicio de protección del correo electrónico Outlook** que se prestará para dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL mediante la herramienta ***FortiMail Cloud Email Security para la protección del correo electrónico Outlook***.

### **2.1.- SERVICIO DE PROTECCIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO OUTLOOK**

#### **2.1.1.- Características funcionales del Servicio de Protección del Correo Electrónico Outlook**

La solución propuesta deberá cubrir las siguientes características y funciones:

- Integración y Gestión:
  - Integración nativa con Microsoft 365.
  - Consola única para una gestión holística y simplificada de incidentes.

#

- Detección avanzada de amenazas:
  - Análisis dinámico del 100% del contenido.
  - Método de análisis determinístico del correo.
  - Motores de detección y análisis basados en IA/ML.

- Utilización de fuentes de Threat Intelligence del propio fabricante con actualizaciones constantes.
  - Análisis de URL y archivos adjuntos.
  - Reconocimiento de phishing mediante reconocimiento de imágenes (QRishing), análisis de texto y evaluadores de reputación.
  - Identificación de firmas complejas de amenazas.
  - Protección ante ataques BEC (Business Email Compromise)
  - Comprobaciones de SPF, DKIM y DMARC.
  - Protección de ataques de suplantación de identidad, con protección especial para usuarios VIP.
  - Protección ante ataques Zero Day y día N, al inspeccionar datos a nivel de CPU.
  - Detección de ATO (Account Takeover) al observar anomalías de comportamiento de usuario.
  - Escaneo de URLs mediante clics virtuales, para ver comportamiento de estas antes de que lleguen al usuario.
  - Capacidad de reescritura de URLs.
  - Sandboxing de archivos con escaneado del uso de CPU, integridad del fichero, detección de exploits de memoria, errores lógicos y macros.
  - Escaneo de ficheros comprimidos.
  - AV y Sandboxing para cualquier fichero entrante o saliente.
- Rendimiento y Operación:
- Escaneo a velocidad promedio de menos de 15 segundos.
  - Capacidad de acceso al escaneo de correos en tiempo real por los administradores.
  - Protección activa antispam.
  - Análisis de la bandeja de entrada y correos antiguos para su puesta en cuarentena.
  - Integración de motor de AV propio del fabricante sin necesidad de integrar productos de terceros.
  - Solución nativa de la nube, sin actualizaciones de software que afecten al servicio.

#

- Seguridad y Cumplimiento:
  - Cifrado de datos y comunicaciones vía AES-256 y TLS 1.2.
  - Certificación ICASA Labs, SE Labs y Virus Bulletin.
  - Cumplimiento SOC2, RGPD, HIPAA y CCPA.
  - Solución alojada en la EU.

### **2.1.2.- Licenciamiento**

El licenciamiento del producto ofertado deberá cubrir una volumetría de 2.100 usuarios de la mutua. En cualquier caso, durante la vigencia del contrato, se deberá poder absorber un incremento de hasta el 7% de dicha volumetría, sin que ello implique coste adicional alguno para la mutua,

### **2.1.3.- Administración y operación de la plataforma**

La plataforma debe contar con un portal de administración para la configuración y la gestión completa de los servicios y sus usuarios, así como de las reglas de tráfico del correo.

Existirán informes estadísticos para el control de la actividad, el seguimiento y la calidad de servicio, exportables a Excel o PDF.

Disponibilidad de la plataforma: se debe garantizar que el servicio de la plataforma esté disponible 24x7, todos los días del año.

Características principales del servicio:

- Filtrado de correo entrante y saliente.
- Soporte 24x7 en un único nivel.
- Alertas telefónicas instantáneas
- Tráfico cifrado por defecto (TLS)
- Cifrado extremo a extremo fácil de usar
- 100% ajustado a RGPD
- Almacenamiento de correo ante caídas del cliente

- 1 año de log, consultable en tiempo real
- SLA Garantizado
- Consola web de tiempo real con doble factor de autenticación, y roles basados en nivel de RGPD.

La ubicación de los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, a los efectos del art. 122.2. c) de la Ley 9/2017, de contratos del Sector Público, deberá ser en países de la Unión Europea, o bien en países que cumplan las condiciones establecidas en los artículos 44 y siguientes del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento general de protección de datos) en relación con las “Transferencias de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales.

#### **2.1.4.- Requisitos de Protección de Datos y Seguridad**

La solución propuesta debe cumplir con los principios y requisitos del Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD), de la Ley Orgánica 3/2018, 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales (LOPDGDD) y del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Especial atención merece este último apartado puesto que al ser el ENS de obligado cumplimiento para los servicios ofrecidos por MC MUTUAL, también lo es para aquellos que sean contratados por la mutua.

Así pues, todos los Requisitos de seguridad contemplados en el Esquema Nacional de Seguridad deberán ser satisfechos y verificados durante la implantación.

## **CLÁUSULA 3ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA FORTIMAIL CLOUD EMAIL SECURITY**

### **3.1.- Descripción del Servicio.**

La oferta de los licitadores deberá incluir la prestación del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma software, el cual surtirá sus efectos a partir de la fecha de inicio de vigencia del contrato.

El servicio ofrecido no tendrá limitaciones en cuanto al número de intervenciones de mantenimiento a realizar durante el período de vigencia del contrato. Este servicio incluirá como mínimo:

- Servicio centralizado de recepción de incidencias. Este servicio podrá ser telefónico o por correo electrónico para el diagnóstico y resolución de incidencias, así como para la comunicación de peticiones y consultas.
- Soporte técnico especializado: En caso de que la incidencia sea grave, se asignará un técnico experto en continuo para la resolución de la incidencia. El técnico efectuará el diagnóstico y será el interlocutor con el fabricante hasta que se resuelva la incidencia.

### **3.2.- Mantenimiento de la plataforma de la solución.**

El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de protección de correo electrónico de MC MUTUAL.

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

#### **3.2.1.- Descripción del Servicio de Mantenimiento**

El servicio de mantenimiento del sistema de **protección del correo electrónico** de MC MUTUAL contempla los siguientes niveles de servicio:

- **Mantenimiento Correctivo de la Plataforma Software.** El adjudicatario garantizará la resolución de los errores detectados en la operativa normal del software, según los tiempos de resolución especificados en el presente Pliego.
- **Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo.** Se realizará la incorporación de nuevas funcionalidades sobre la cobertura actual del software, independientemente de que venga motivado por cambios en el entorno del correo de Microsoft o su procesamiento, o por necesidades de la seguridad de los mensajes.

### **3.2.2.- Descripción del Servicio de Soporte**

El servicio deberá atender las incidencias producidas sobre la entrada y salida de correos de los usuarios de MC MUTUAL durante el proceso de revisión y filtrado, y en el momento del intercambio de correo con los servidores finales de Microsoft.

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

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

### **3.2.3.- Tareas a realizar dentro del servicio.**

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

- **Investigación y diagnóstico** de las incidencias recibidas, la revisión de su catalogación y priorización, y la **resolución** de las mismas.
- **Gestión proactiva de problemas mediante la identificación de incidencias repetitivas y la asignación y notificación a los usuarios de soluciones** de contingencia, mientras no se resuelva el problema y la resolución definitiva del mismo. **El objetivo de esta gestión proactiva es minimizar el impacto de los errores en la operativa diaria de los usuarios** garantizando la disponibilidad de los sistemas y la calidad del servicio.
- **Monitorización y seguimiento** de la actividad del servicio de protección, con el objeto de prevenir la aparición de errores recurrentes y/o efectos colaterales.

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

Además del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma se deberá prestar un servicio de consultoría de hasta 3 días laborables (8 horas/día) a lo largo de la vigencia del contrato de soporte sobre la plataforma, para diseño, gestión de cambios en la plataforma e implantación de nuevas funcionalidades, todo ello sin coste adicional para la mutua.

El cliente podrá solicitar con una antelación de 7 días laborables un técnico con conocimientos suficientes en las tecnologías indicadas para realizar dicho servicio. Este servicio de consultoría se prestará de forma remota y, excepcionalmente,

cuando lo considere estrictamente necesario el responsable del contrato del cliente, se realizará de forma presencial.

Este servicio podrá ser consumido por jornadas completas de 8 horas o de forma fraccionada en varias jornadas de duración inferior a las 8 horas por día laborable.

Como preparación al consumo del tiempo de estas jornadas de consultoría, se podrá solicitar una reunión virtual previa de 1 hora con el técnico que vaya a realizar la consultoría para la puesta en contexto previo de los trabajos a realizar. Esta hora de preparación estará incluida dentro del objeto del contrato, no se computará a efectos del consumo de las horas/días de consultoría y no supondrá ningún coste adicional para el cliente.

El servicio de consultoría será siempre en horario laboral, de 9:00 a 17:00 horas y si, excepcionalmente, tuviera que prestarse de forma presencial, se realizará en la sede del cliente.

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

**El doble objetivo del modelo propuesto es:**

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

### **3.2.4- Condiciones y Gestión de prestación del servicio.**

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

- **Disponibilidad del Servicio:** La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio y en la que se contabilizará los tiempos de resolución, será de **24x7 horas** todos los días del año.
  
- **Servicio centralizado de Atención telefónica o por correo electrónico,** para el diagnóstico y resolución de incidencias y comunicación de peticiones y consultas, en horario **24x7 horas** todos los días del año.
  
- **Servicio centralizado de Gestión de Incidencias,** que incluirá diagnósticos remotos y resolución de incidencias y averías.

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

Asimismo, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una detallada descripción del procedimiento de apertura y gestión de incidencias, peticiones y consultas así como una detallada descripción de la Estructura, medios y organización del **Servicio de Asistencia Técnica** del licitador de conformidad a lo estipulado en el presente Pliego.

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

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

- Número evento del adjudicatario.
- Tipo de evento.

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

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

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

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

**3.3.- Calidad del contrato.** Los licitadores realizarán las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los requerimientos indicados en este Pliego. La calidad del servicio prestado por el adjudicatario se controlará mediante los siguientes indicadores de nivel de servicio (SLA).

#### **Resolución de incidencias.**

Se tendrá en cuenta como parámetro del plan de calidad:

- **Incidencia:** Problema o degradación de alguna funcionalidad. Afecta a la entrega de correos o a la seguridad

- **Tiempo de Resolución:** Tiempo que transcurre entre la comunicación de una incidencia y la confirmación por parte de MC MUTUAL de la resolución de la misma.
- **Disponibilidad del Servicio:** Franja horaria en la que se presta el Servicio y se contabilizan los tiempos de resolución.

A tal efecto, la prestación del **Servicio de Mantenimiento Correctivo** deberá garantizar cobertura de resolución de incidencias en **horario 24 x 7**, con el cumplimiento de los SLAs que se describen a continuación.

Los licitadores deberán indicar en sus propuestas los acuerdos de niveles de servicio ofertados según el modelo indicado en la siguiente tabla en la que se relacionan los parámetros SLA con los **valores exigidos**.

| Evento   | Tiempo de resolución (h) | Horario del Servicio |
|--|--------------------------|----------------------|
| Incidencia en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de protección del correo electrónico</li> </ul> | 4 horas                  | 24x7                 |

Se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 100%**. En los casos en que no se alcancen dichos valores, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**. **La aplicación de las penalizaciones, si procede, se realizará con cargo a la garantía definitiva suscrita por el adjudicatario, al finalizar cada anualidad.**

**Encuestas de Satisfacción.** Un elemento esencial del Sistema de Calidad implantado en la División de Tecnología de MC MUTUAL son las encuestas de satisfacción que se envían a los usuarios de la mutua cada vez que se cierra un ticket (incidencia o solicitud).

El objetivo de dichas encuestas es garantizar un buen servicio a los usuarios y mejorar en aquellos aspectos que así lo requieran. Para ello se analizan todas las encuestas con

valoraciones negativas y se definen acciones de mejora para evitar insatisfacciones en un futuro.

A tal efecto, cuando una encuesta de satisfacción tenga una valoración negativa como consecuencia de las acciones realizadas por parte del adjudicatario, se remitirá dicha valoración al adjudicatario para su análisis, y éste deberá responder por correo electrónico al Responsable del Contrato con el resultado de dicho análisis en un plazo máximo de 5 días laborables a contar a partir de la fecha de envío de la encuesta.

**Seguimiento de la Calidad.** Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá mantener reuniones de seguimiento periódicas con el fin de analizar el desarrollo del mismo, según lo especificado en la Cláusula nº 4 del presente Pliego. En dichas reuniones se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento detallados en la referida Cláusula.

MC MUTUAL podrá realizar auditorías periódicas de los parámetros ofrecidos con personal propio o con recursos externos, por este motivo el adjudicatario estará obligado a facilitar la realización de las labores asociadas y colaborar con los medios necesarios.

**Plan de Calidad.** Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un Plan de Calidad que incluya:

- Detalle específico de los niveles de servicio ofertados.
- Metodología del adjudicatario para garantizar el cumplimiento de los compromisos.
  - Procedimiento de seguimiento de los SLA por parte de los licitadores.
  - Procedimientos para añadir nuevos SLA que ayuden a la mejora de los niveles de calidad del servicio.

## CLÁUSULA 4ª - GESTIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

**4.2.- Responsable del Servicio.** La empresa adjudicataria nombrará un Responsable de Servicio como interlocutor válido en MC MUTUAL, al objeto de garantizar el seguimiento y control del servicio y velar por el cumplimiento de las normas que afecten al equipo de trabajo.

- **Responsable del Servicio.** Será el máximo responsable del servicio y de la gestión del mismo. Realizará el seguimiento del servicio, reportará los informes asociados y revisará periódicamente la planificación de las tareas. Se encargará de atender peticiones de

soporte tecnológico, dudas, pedidos, notificaciones, etc, así como del asesoramiento sobre los avances tecnológicos desarrollados por el fabricante en referencia a la planta instalada.

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

➤ **Reuniones con la Dirección de Tecnología:**

Periodicidad: A demanda

Participantes: Dirección de Tecnología de MC MUTAL, Responsable del Contrato de MC MUTUAL y Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

- Revisar objetivos generales del Contrato.
- Satisfacción del servicio.
- Determinar estrategia y evolución futura del Contrato.
- Revisar acuerdos comerciales.

➤ **Reuniones de Seguimiento del Servicio**

Periodicidad: TRIMESTRAL

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

Objetivos:

- Planificación del servicio.
- Revisar las carencias detectadas y decidir medidas correctoras, así como proponer mejoras del servicio.
- Evaluar todas aquellas circunstancias imputables a la empresa adjudicataria que pudieran originar penalizaciones.
- Presentación de Informes de Seguimiento.

- Seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).
- Coordinación de acciones.
- Análisis y priorización de acciones.
- Control de la facturación.

**Las reuniones se deberán celebrar entre los días 21 y 31 del mes siguiente al periodo de estudio vencido.** Será condición necesaria para realizar esta reunión que el adjudicatario haya facilitado todos los albaranes y entregables establecidos, así como los informes de seguimiento indicados en el apartado anterior con los SLAs y las horas de incumplimiento acordadas, para cada ticket y clasificado por tipología de incidencia.

**4.4.- Actas de reuniones:** Será responsabilidad del adjudicatario la **elaboración y presentación** de las actas de todas las reuniones que se lleven a cabo durante la vigencia del contrato. Tanto las reuniones ejecutivas como las reuniones operativas periódicas, como otras reuniones que se puedan realizar por necesidades del servicio.

Las actas deberán ser **presentadas por el adjudicatario** en un plazo no superior a 5 días laborables desde la realización de la reunión.

El Responsable del Contrato de MC Mutual determinará el **contenido mínimo obligatorio de las actas** que se realicen, debiendo incluir como mínimo todos los temas tratados en la reunión y los acuerdos y acciones consensuadas.

El Responsable del Contrato de MC Mutual deberá **validar el contenido del acta**, por lo que el adjudicatario deberá realizar las rectificaciones que MC Mutual considere oportunas para poder dar por bueno el contenido del acta.

Una vez validada el acta, está **deberá ser firmada por ambas partes** y generada en formato PDF.

Como documentos adjuntos al acta se incorporaran todos aquellos documentos que hayan salido en la reunión, como informes de seguimiento, etc.

**4.5.- Informes de seguimiento:** Se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento que se detalla a continuación:

➤ **Informes de cumplimiento de los SLAs ofertados.**

- **Trimestralmente** el proveedor presentará para cada uno de los SLAs el valor real obtenido. Para ello adjuntará un detalle con la información mínima que se indica a continuación.
  - Número evento del adjudicatario.
  - Número evento MC MUTUAL.
  - Tipo de evento.
  - Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada).
  - Fecha y hora comunicación.
  - Fecha y hora resolución.
  - Cumplimiento de SLA (si/no)
  - Horas de incumplimiento.

**El adjudicatario deberá facilitar a MC MUTUAL el informe de seguimiento antes del 15 del mes siguiente al periodo de estudio vencido.**

MC MUTUAL revisará y validará conjuntamente con el adjudicatario la información facilitada entre el 15 y la fecha que se fije para la reunión de seguimiento.

Esta información se facilitará en formato PDF, y en formato Excel.

- **Informes con propuestas de mejora**, orientadas a la optimización de los recursos, la mejora del nivel del servicio y la reducción del gasto.
- **Informes a medida solicitados por MC MUTUAL.** Durante la prestación del servicio es posible que MC MUTUAL solicite algún informe puntual (p.e. sobre incidencias repetitivas, o los motivos de implementar unos protocolos y no

otros...). El adjudicatario deberá entregar esta información en el periodo de tiempo acordado por ambas partes.

El formato y los contenidos de los informes deben ser aprobados por MC MUTUAL. En caso de ser necesario, el adjudicatario deberá generar informes “a medida”.

**4.6.-** A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta de servicios una descripción de la gestión del personal técnico, del seguimiento de la calidad, de las reuniones e informes del seguimiento propiamente dicho, y cuantas tareas se estimen necesarias para la gestión de la prestación del servicio.