



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONSTRUCCIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE SOPORTE A LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES DE CONTINGENCIAS COMUNES 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: N202400137

Índice

| | |
|---|-----------|
| CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO | 3 |
| CLÁUSULA 2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS | 10 |
| CLÁUSULA 3. EQUIPO DE TRABAJO | 24 |
| CLÁUSULA 4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 31 |
| CLÁUSULA 5. MÓDULO FUNCIONAL PROPUESTAS DE ALTA | 41 |
| CLÁUSULA 6. GESTIÓN DEL PROYECTO | 46 |

CLÁUSULA 1. 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. No obstante lo anterior, el jefe de proyecto y los analistas funcionales deberán estar ubicados físicamente en las oficinas de MC MUTUAL como mínimo más de la mitad de su tiempo de dedicación al proyecto, si la mutua lo requiere.

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

1.3.- Introducción.

La presente licitación da respuesta a la necesidad de MC MUTUAL de renovar el sistema de gestión de expedientes de contingencias comunes (CC), ya que el sistema actual fue definido en los años 90 y no se adecua las necesidades actuales de gestión, tramitación y control sanitario.

Tanto las especificaciones técnicas, como la arquitectura de desarrollo y la arquitectura de ejecución estarán definidas por MC MUTUAL.

1.4.- Situación actual.

MC Mutual dispone de una amplia red de centros distribuidos por todo el territorio nacional y unos Servicios Centrales que se encargan de la correcta gestión de las prestaciones económicas y sanitarias de las que son responsables las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

Desde el año 1995 las mutuas han soportado las prestaciones económicas de las contingencias comunes de los trabajadores de las empresas asociadas a la mutua que hayan optado con la cobertura voluntaria con las mutuas (en la actualidad estamos a una cobertura de más del 70% de la población protegida de contingencias profesionales) así como de los autónomos adheridos. Estas prestaciones cubren los costes de la incapacidad temporal y el control y seguimiento sanitario del proceso. Asimismo, la mutua realiza otros procesos administrativos complementarios a las funciones anteriores, muy relacionados con entidades públicas.

Desde un punto de vista económico en todo el sector de mutuas, estos costes suponen una de las mayores partidas de gasto en el presupuesto anual. Concretamente en 2021, en MC Mutual se han gestionado del orden de 335.000 expedientes de contingencia común (entre enfermedades comunes y accidentes no laborales y sin contar con los expedientes de IT Covid), y con unos costes agregados que suponen más de 535.000.000 euros (casi el 146% sobre las cuotas ingresadas por contingencias comunes).

El registro, control y seguimiento necesario, tanto administrativo como sanitario, está soportado por distintas soluciones, una aplicación informática, MCXXI-Módulo Procesos y MCXXI-Módulo Supervisión, que está dando servicio desde 1999, se complementa con numerosas herramientas ofimáticas de uso departamental y otras distribuidas entre los distintos centros y la comunicación entre los distintos actores se soporta en el correo electrónico.

Estas soluciones incluyen, parcialmente, el soporte a la gestión, tramitación y control sanitario de expedientes de Contingencias Comunes (en adelante de gestión, tramitación y control sanitario de expedientes de CC). Dicho sistema se diseñó con criterios del año 1998 y se implantó en 1999. A lo largo de estos años ha ido evolucionando para intentar dar respuesta a nuevas necesidades de la propia gestión, y o a la evolución en los requerimientos legales, llegando un punto que la experiencia de uso y los cambios de los últimos años afloran la necesaria renovación de esta solución, con objeto de reformularla en su totalidad.

El diseño inicial, el modelo de datos de partida y las utilidades técnicas que pueden utilizarse dificultan la evolución eficiente de la aplicación inicial, lo cual comporta una gestión lenta, basada en flujos de trabajo manuales, a menudo reprocesando información y apoyándose en herramientas extra sistema. Por lo anterior, se plantea la construcción de una nueva herramienta que soporte la gestión, tramitación y control sanitario de expedientes de CC. Estará basada en nuevas tecnologías capaces de soportar los servicios funcionales que se requieren actualmente y que faciliten la incorporación de nuevas necesidades.

Gran parte de la actividad que requiere la gestión de las prestaciones económicas está distribuida en los centros, ya que precisa de una estrecha coordinación entre las actividades sanitarias y las administrativas, sin embargo, algunos procesos administrativos comportan un mayor grado de especialización y están centralizados en los Servicios Centrales de la mutua al igual de determinados procesos sanitarios, en aras de la eficiencia. Esta gestión afecta en concreto a los colectivos administrativos y sanitarios, siendo en total más de 1.000 usuarios.

Así, las soluciones que dispone MC MUTUAL para gestionar los procesos de Contingencia Común conllevan carencias y necesidades no cubiertas a nivel funcional, complejidad en el mantenimiento y evolución de los sistemas.

MC MUTUAL con este nuevo aplicativo busca optimizar la gestión de la prestación de la Contingencia Común en la supervisión sanitaria y de tramitación, incrementar la eficiencia, minimizar los riesgos del proceso (por tareas realizadas manualmente o extrasistema), establecer flujos de trabajo entre actores vinculados e integrar los sistemas externos e internos que interaccionan en el proceso.

Este aplicativo estará diseñado en la plataforma de desarrollo Gestion@ v3 y estará conformado por diferentes módulos que se implementarán en función de la priorización que realice la mutua.

1.5.- Alcance.

Como aproximación funcional de cara a implementar la solución integral, se considera una solución por módulos interconectados, que darán cobertura a las necesidades identificadas, y a su vez permitirán abordar la implantación por fases, con elementos totalmente funcionales que podrán incorporarse de forma independiente, y permitirán dotar al proceso de eficiencias desde la primera puesta en marcha.

En la Cláusula 2 del presente Pliego, se describe la funcionalidad que contendrá cada uno de los módulos funcionales que se han identificado en esta iniciativa, de cara a modelizar el proceso de ITCC, aunque en el transcurso del proyecto pueden surgir alguno más.

Durante la vigencia del contrato, MC MUTUAL comunicará al adjudicatario los módulos funcionales a implementar así como sus requerimientos. El adjudicatario realizará para cada uno de ellos una revisión, podrá pedir aclaraciones y posteriormente, realizará un documento de propuesta con la valoración en base a los recursos y las tarifas ofertadas. En dicha valoración constará el desglose de horas y perfiles, y un calendario estimado de entrega. MC MUTUAL deberá aprobar cada propuesta para que el adjudicatario pueda llevarlas a cabo.

Para la prestación de este servicio **se estiman orientativamente 2.304 jornadas** según el siguiente desglose:

| Descripción | Jornadas totales | Horas totales |
|----------------------------------|------------------|---------------|
| JEFE DE PROYECTO (JP) | 242 | 1.936 |
| ANALISTA FUNCIONAL (AF) | 420 | 3.360 |
| ARQUITECTO JAVA (ARQJB) | 43 | 344 |
| ANALISTA PROGRAMADOR JAVA (APJ) | 900 | 7.200 |
| ANALISTA PROGRAMADOR FORMS (APF) | 300 | 2.400 |
| MAQUETADOR UX (UX) | 63 | 504 |
| TECNICO QA / TESTING | 211 | 1.688 |
| ANALISTA PROGRAMADOR ETL (APE) | 52 | 416 |
| ANALISTA PROGRAMADOR QLIK (APQ) | 73 | 584 |

| | | |
|------------------------|----------|-----------|
| TOTAL JORNADAS / HORAS | 2.304,00 | 18.432,00 |
|------------------------|----------|-----------|

La estimación del número de horas totales se entenderá siempre como orientativa, de forma que el importe ofertado para dicho servicio, operará como límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. En ningún caso suponen un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de los servicios y cantidades especificadas en el pliego que rige la presente licitación.

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

Módulo de Propuestas de Alta. Asimismo, y a modo de ejemplo, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una propuesta de solución para el desarrollo de un Módulo de Propuestas de Alta, en base a los requerimientos funcionales especificados en la Cláusula 5 del presente Pliego, valorándose dicha propuesta según lo indicado en el ANEXO C del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Las empresas licitadoras deberán contemplar el uso de Inteligencia Artificial en como mínimo el Módulo funcional de Propuestas de Alta, para ayudar a que los procesos sean lo más eficientes posibles, ayuden en la predicción y/o ahorren faena a los colectivos sanitarios y administrativos de la mutua. Tal y como se especifica en la cláusula 5, se valorará la solución propuesta, que uso de la IA se va hacer, como se va a integrar con la solución y que va aportar.

Adicionalmente, se valorará que las empresas licitadoras contemplen el uso de IA para la implantación de otros módulos funcionales.

En todo caso, el importe de adjudicación del contrato deberá incluir el coste correspondiente a una anualidad del licenciamiento de la tecnología IA ofertada

para la ejecución del proyecto. Dicho coste se repercutirá en los precios unitarios ofertados en el Portal De Licitación Electrónica de la mutua.

Asimismo, en caso de que la mutua estime oportuno renovar el licenciamiento ofertado una segunda anualidad (dicha renovación no forma parte del objeto de este contrato), el coste de la misma no excederá la cantidad correspondiente a un 10% del precio de adjudicación de este contrato.

Para todas aquellas propuestas aceptadas por MC MUTUAL el adjudicatario deberá trabajar en los siguientes ejes de actuación:

ANÁLISIS FUNCIONAL, REALIZACIÓN DEL PROTOTIPO Y DISEÑO TÉCNICO

El adjudicatario deberá realizar el documento de análisis funcional (AF). Además, deberá entregar un diseño técnico (DT), de todos aquellos procesos, flujos, componentes y artefactos implicados.

También se requiere la entrega de un prototipo navegable con el Look&Feel del actual del sistema propuesto, que ofrezca una visión muy cercana a lo que se implementará.

En la definición del análisis funcional se requerirá de reuniones con usuarios claves y una vez finalizado, los usuarios clave deberán validar el documento funcional antes de empezar con las siguientes fases. Asimismo, el diseño técnico deberá ser validado por la división de sistemas antes de continuar con los siguientes ejecutables.

DEFINICIÓN DE UN PLAN DE PRUEBAS DE CALIDAD, FUNCIONALES Y TÉCNICAS

El adjudicatario deberá definir el conjunto de procedimientos que aplicará para garantizar el correcto cumplimiento de los requerimientos funcionales y técnicos exigidos en este documento, así como para asegurar los tiempos de respuesta y su escalabilidad futura.

IMPLEMENTACIONES A DESARROLLAR

El adjudicatario deberá construir todas las piezas necesarias para la implementación y puesta en producción del módulo, al igual que las funcionalidades que permitan la explotación de la información generada. El módulo deberá estar implementado en la plataforma propuesta. La totalidad de los desarrollos deberán ser orientados a servicios y a procesos, y deberá usar la guía de estilos y la imagen ya definidas en dichas plataformas. Queda dentro del alcance de este pliego, la construcción de todos los servicios necesarios para el proyecto, excepto los que se requieran desarrollar en la plataforma HCIS.

PRUEBAS E IMPLANTACIÓN DE LA APLICACIÓN

El licitador deberá implantar la nueva aplicación y componentes derivados, en cada uno de los entornos de la Mutua (Desarrollo, Aceptación, Preproducción y Producción). Deberá ejecutar las pruebas funcionales y técnicas en cada uno de ellos, así como dejar disponible el conjunto de pruebas realizadas en cada entorno para que puedan ser ejecutadas en el futuro. Además, se deberán programar las pruebas unitarias correspondientes para poder ejecutarlos en un entorno de integración continua. Asimismo, se traspasará la documentación con todo el conocimiento técnico de la aplicación al equipo de mantenimiento de MC MUTUAL.

MIGRACIÓN

En el caso que proceda se deberá implementar la migración de los casos antiguos al nuevo sistema, así como la inhabilitación de los módulos antiguos de las distintas aplicaciones.

SOPORTE POST-PRODUCCIÓN

Se deberán resolver las incidencias detectadas en producción después del arranque de las fases que se definan en el plan de proyecto.

CLÁUSULA 2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de **TREINTA Y SEIS (36) MESES**, computado desde la fecha de inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del Documento de Finalización de proyecto.

A título meramente orientativo está previsto que el contrato inicie sus efectos en Noviembre del 2024.

2.2. REQUISITOS FUNCIONALES

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

Como aproximación funcional de cara a implementar la solución integral, se considera una solución por módulos interconectados, que darán cobertura a las necesidades identificadas, y a su vez permitirán abordar la implantación por fases, con elementos totalmente funcionales que podrán incorporarse de forma independiente, y permitirán dotar al proceso de eficiencias desde la primera puesta en marcha.

Estos módulos se podrán comunicar tanto de entrada como de salida, y contendrán la lógica que permita abordar cada una de las piezas del proceso de forma independiente.

A continuación, se describe la funcionalidad que contendrá cada uno de los módulos funcionales que se han identificado en esta iniciativa, de cara a modelizar el proceso de ITCC, aunque en el transcurso del proyecto pueden surgir alguno más:

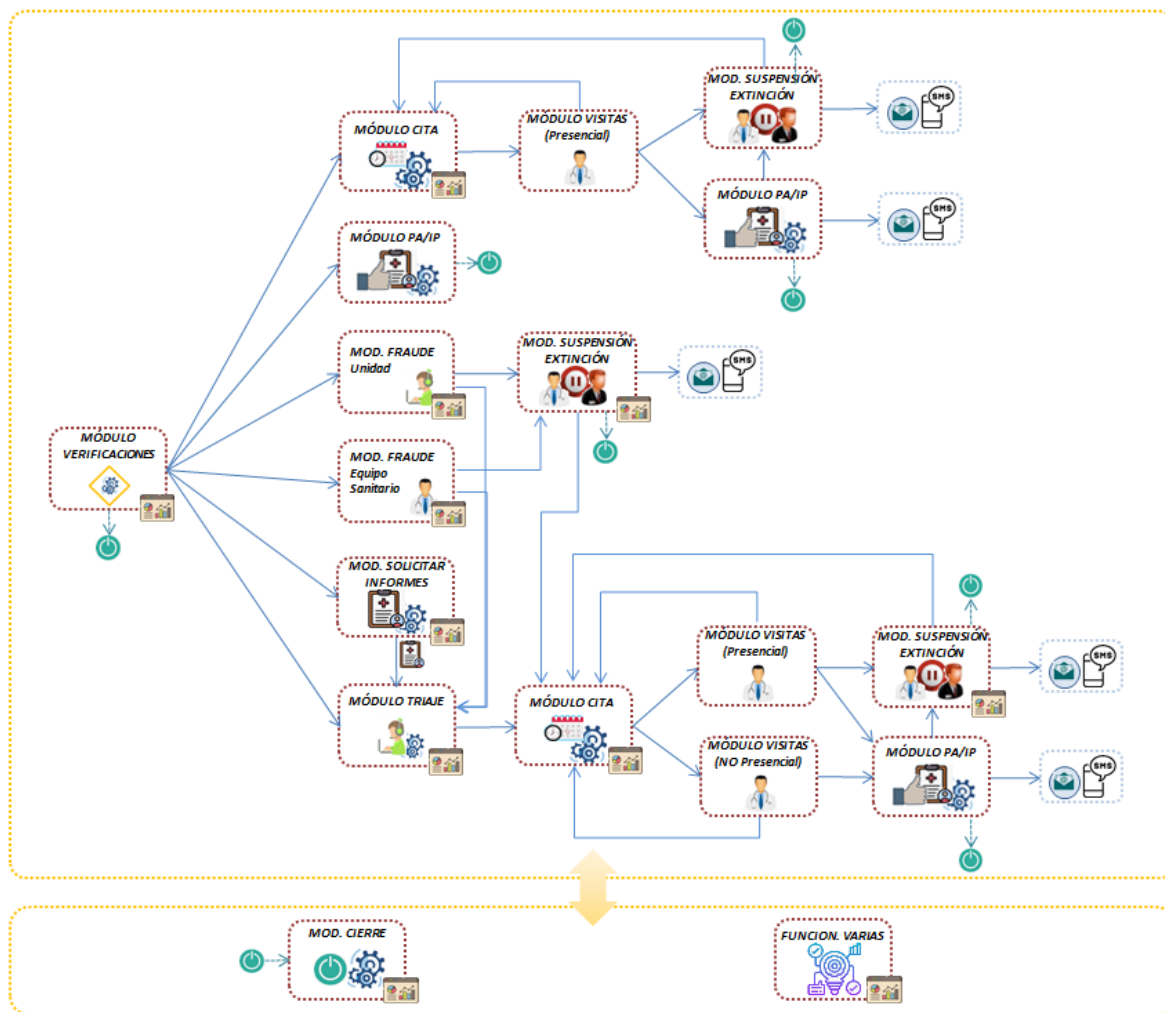
- **Módulo de verificaciones:** La verificación de las condiciones se hará en estructura de árbol, iniciándose con la validación de alta en empresa, cobertura y periodo de carencia, como condiciones iniciales, y siguiendo con el resto de verificaciones, lanzando los circuitos pertinentes. Este módulo dotará al proceso de los

automatismos y/o acciones manuales, que determinarán la acción a realizar en función de las condiciones parametrizadas.

- **Módulo de fraude:** Este módulo se disparará automáticamente desde el módulo de verificación o el de seguimiento económico, en base a cumplir ciertos requisitos, o se podrá lanzar manualmente desde una visita médica, o desde el módulo de triaje. El circuito descrito en este módulo permitirá la investigación de fraude, y la gestión de aprobaciones/denegaciones por parte de la Dirección de Unidad de Gestión, y la comunicación al trabajador al respecto.
- **Módulo de cierre administrativo:** En este módulo se realizará el cierre administrativo automático para los casos que cumplan las condiciones para ello, y dotará de la funcionalidad para poder gestionar el cierre administrativo manual. En ambos casos se gestionarán las comunicaciones pertinentes, si así lo requieran, y cancelará las tareas que estén en vuelo para el expediente/proceso que se esté cerrando.
- **Módulo de solicitud informes:** Este módulo permitirá la solicitud ad-hoc de informes médicos, así como la programación a futuro de solicitudes automáticas. En función de la programación, el módulo automáticamente solicitará aquellos informes planificados. Igualmente, en este módulo se gestionará la recepción automática o manual de dichos informes, y la petición de cita en caso de no recibirse, mediante la llamada al módulo de citación.
- **Módulo de triaje:** Para los expedientes/procesos que aplique hacer triaje, según el módulo de verificación, se les mostrará a los usuarios la lista ordenada en base lógica aplicada sobre prioridad y antigüedad. El módulo permitirá consultas y contendrá ayudas para toma de decisión acción a realizar, así como la integración con HCIS para la gestión de crónicos. Igualmente estará vinculado al módulo de petición de informes, y podrá lanzar diferentes módulos del proceso según la decisión tomada.
- **Módulo de citación directa:** Este módulo podrá crear una cita médica en HCIS automáticamente, sin intervención de usuario, considerando la disponibilidad por perfil y condiciones indicadas. En caso de no poder hacer la citación automática, levantará la pantalla para poder hacer citación manual. Este módulo será el encargado de hacer la comunicación de la visita, así como recordatorio.

- **Módulo de visitas:** Se refiere a los ajustes que se realizarán para integrar a HCIS de cara a poder lanzar las acciones relacionadas a la decisión médica tomada por visita médica presencial o no presencial. El módulo tendrá la funcionalidad para informar de un contacto no presencial efectuado por un administrativo, disparando los módulos que permitan realizar acciones de suspensión/extinción o cierre.
- **Módulo de Propuesta de Alta (PA) / Incapacidad Permanente (IP):** Invocado desde HCIS o el verificador según condiciones, permitirá la preparación automática de la PA/IP en base a diagnósticos parametrizados, así como la presentación al INSS (u otros entes autonómicos que permitan el automatismo del proceso) y comunicación al trabajador. Se controlará igualmente la contestación del INSS para solventar los errores que puedan darse, así como iniciar los módulos que ejecuten las acciones pertinentes en base a la respuesta (suspensión/extinción, cierre o citación). **En este módulo se deberá utilizar la funcionalidad de IA.**
- **Módulo de suspensión y extinción:** Circuito que permite gestionar el proceso de suspensión y extinción cuando se produce una incomparecencia a una visita presencial. El circuito gestionará automáticamente el cambio de estado de suspendido a extinto, y permitirá la gestión de aprobación/denegación del responsable tanto para la propuesta como para las posibles justificaciones que lleguen del trabajador. Igualmente, el módulo gestionará la comunicación al trabajador, empresa y Tablón Edictal Único (TEU).
- **Funcionalidades varias:** Se identifican una serie de funcionalidades que deberán dar cobertura al proceso de CC y que se tienen en cuenta en este módulo:
 - La solicitud y recepción de actos médicos de otras mutuas
 - La creación de expedientes/procesos de forma manual
 - La explotación mensual de datos CC (en los módulos ya se ha incluido la creación de cuadros de mando para el seguimiento más operativo, pero con esta funcionalidad se pretende tener en cuenta la explotación más ejecutiva del proceso).
 - Gestión de supervisión del proceso, que debe permitir el seguimiento de los procesos end-to-end.

El diagrama que describe las relaciones a alto nivel de dichos módulos es el que se expone a continuación:



A continuación, se detallan las principales funcionalidades que deberá cubrir la solución :

- **Proceso de gestión y tramitación de expedientes de contingencias comunes:**

La funcionalidad contemplará los diversos mecanismos para facilitar la gestión de un trámite de un expediente de CC. A modo ejemplo se detallan algunas de las funciones que debe contemplar:

- Integración de la información obtenida de fuentes externas.
- Proceso de verificación de todos los requisitos para el control de garantías de un expediente, tanto desde la vertiente administrativa como sanitaria.
- Soportar el registro de la actividad realizada en el proceso. Tanto de acciones de acción / decisión como de registro documental.

- Implementación de sistemas automáticos de programación de tareas para el colectivo sanitario y administrativo en función de las características actuales de los expedientes.
 - Elaboración de propuestas de alta médica de forma eficiente.
 - Procesos de comunicación con el trabajador de forma óptima en tiempo y forma.
 - Proceso de actualización de las características del expediente que mantenga los datos del pago teórico de la prestación económica que facilite el control del pago delegado realizado por las empresas y la materialización del cálculo del pago directo, en caso de ser necesario.
 - Procesos de relación necesaria con terceros: protocolos de comunicación con los sistemas Pros@, Atrium, SUSPAL, SIGILIUM, INTAI, SIGIT.
 - Procesos de relación con las herramientas de control del proceso y/o análisis de indicadores de gestión.
- **Enlace con la aplicación de gestión de expedientes actual:** La nueva aplicación debe enlazar con los procesos de gestión del expediente que no queden recogidos en estos desarrollos, aportando la continuidad del proceso.
 - **Enlace con la información recogida en la historia clínica de la entidad:** Debe obtener datos recogidos en la historia clínica de la mutua (HCIS).
 - **Enlace con procesos de MC DIGITAL (Oficina virtual):** Debe enlazar, con funcionalidades publicadas en MC DIGITAL que estén vinculadas con los procesos y al módulo de notificaciones de MC DIGITAL, por tanto deberán realizarse dentro del ámbito del proyecto, las modificaciones de dichas funcionalidades.
 - **Enlace con el sistema de comunicación externa:** Utilizará los distintos sistemas de comunicación que están vigentes en las mutuas con las aplicaciones que los gestionan (correo postal, electrónico, SMS, llamadas, etc.).
 - **Salidas de información.** Se necesita que incluya un conjunto de listados/estadísticas y descargas, que cubran las necesidades de todas las áreas implicadas anteriormente descritas (ámbito administrativo, sanitario).
 - **Infraestructura gestión de usuarios.** Deberá usar el módulo de seguridad y gestión de usuarios ya implementado en las plataformas de desarrollo y se deberá implementar junto con la solución el control de acceso a los datos y a las

funcionalidades, la auditoría de acciones realizadas y la configuración de los parámetros del sistema.

- **Interacción con módulos comunes.** _La aplicación deberá integrarse con los módulos comunes de la plataforma Gestion@ v3 como por ejemplos gestión de tareas, alarmas, registro de actividad y sistema de consultas, de forma integrada con los procesos de negocio sanitarios/administrativos, integrando las actividades de todos los profesionales que participen el proceso de gestión y tramitación de expedientes de contingencias comunes y facilitando así la comunicación entre los mismos.
- **Gestión documental.** Utilización del repositorio de documentos común asociados a cada proceso con el fin de avanzar en el camino de la gestión global de los procesos sin papel físico con las garantías de seguridad, confidencialidad y pervivencia que se están definiendo en la mutua.
- **Migración:** Se deben contemplar en el desarrollo los procesos de migración de los casos existentes o bien funcionalidades que permitan la continuidad de la gestión.
- **Actualización de funcionalidades en módulos obsoletos:** A medida que se vayan desarrollando los distintos módulos, y estos sustituyan a funcionalidades actuales, se deberá contemplar las modificaciones necesarias en los entornos anteriores para eliminar o actualizar la funcionalidad.

Además, la solución a desarrollar deberá disponer de las siguientes características:

- **Integración con las herramientas de negocio:** El desarrollo final deberá integrarse con las aplicaciones de negocio de MC Mutual actuales y de futuro, así como con las herramientas de soporte que utiliza la mutua.
- **Soportar las normativas actuales de seguridad:** las aplicaciones nuevas desarrolladas deben dar respuesta a las políticas y normativas de seguridad actuales de la mutua.

2.3. REQUISITOS 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 la fase de desarrollo 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 que el software esté libre de vulnerabilidades y se cumplan los estándares de calidad (no duplicidad, buena mantenibilidad, etc.). Cualquier anomalía detectada deberá ser corregida sin ningún sobre coste 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 desarrollado correctamente, es decir, si se han cumplido con todos los procedimientos definidos en el pliego.
- Si el producto está libre de defectos funcionales.
- Si podemos realizar el despliegue a entorno productivo.
- Si tenemos un nivel de calidad suficiente para su uso en entorno productivo.
- Además, el adjudicatario deberá cumplir expresamente la normativa de calidad de código establecida por MC MUTUAL:
- Mínimos de calidad parametrizados en SONARQUBE:
 - Deuda técnica < 15%
 - Cobertura código > 80%

- Errores o defectos:
 - Bloqueantes: 0
 - Críticos: 0
 - Mayores < 10
- Al inicio del proyecto se informará de los criterios a cumplir, y se facilitará la configuración de los criterios en los entornos de desarrollo local.
- Los criterios de calidad se comprobarán de forma automatizada en los despliegues en los diferentes entornos de MC MUTUAL (Desarrollo, Aceptación, Preproducción) mediante la plataforma de despliegue automático de la mutua.
- En caso de incumplimiento, se establecerán mecanismos de alerta tanto al proveedor como a los responsables de la mutua. Cualquier anomalía detectada deberá ser corregida sin ningún sobre coste adicional.
- En caso de incumplimiento reiterado de los criterios de calidad, la mutua se reserva el derecho de no aceptar la consecución del proyecto y/o de los hitos de este. Esta situación se podrá prolongar hasta la subsanación de los incumplimientos.

2.4. REQUISITOS DE USABILIDAD

- Para cualquier interacción con el usuario, se deberán aplicar los criterios de máxima facilidad de uso. A su vez, para cada funcionalidad a desarrollar, se deberá analizar la experiencia de usuario de manera concurrente con el diseño de la interacción de usuario.
- El sistema debe proporcionar mensajes de error orientados a usuario final: informativos, claros y comprensibles, indicando pautas de actuación para solucionar el problema.
- Las ayudas en cada front-end se deben basar en el uso de mensajes emergentes (estilo tool-tip), ligados a campos individuales o agrupaciones de campos, ofreciendo información sencilla, comprensible y guiada al usuario final.

2.5. REQUISITOS DE RENDIMIENTO

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

- Toda funcionalidad del sistema y transacción de negocio debe responder al usuario con unos tiempos de respuesta óptimos. Este tiempo estará medido en condiciones estándar del entorno de producción.
- Deberán hacerse pruebas con datos y volúmenes de producción para cada transacción tipo, evaluando este rendimiento.
- El rendimiento de los procesos de carga debe ser óptimo y ágil.
- Los procesos de carga deberán diseñarse e implementarse de forma que sean eficientes respecto al tiempo de ejecución.
- En la fase de implantación, el servicio no podrá quedar inoperativo durante más de un día.

2.6. 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.

Para los módulos de gestión interna de la mutua, se deberá desarrollar utilizando los servicios y funcionalidades de la arquitectura v3 de MC MUTUAL y deberá cubrir los siguientes requerimientos técnicos:

- La aplicación debe ser orientada a servicios.
- Para cualquier servicio u operación se deberá generar sus correspondientes pruebas unitarias y sus correspondientes pruebas de integración del servicio (JUnit).
- Cumplir las directrices definidas por el equipo de arquitectura de MC MUTUAL a nivel de desarrollo de servicios y pantallas.

2.6.1. PLATAFORMA GESTION@/ARQUITECTURA 3

A continuación, se detallan las tecnologías utilizadas en la Arquitectura 3. Además, se pondrá a disposición del licitador un documento con los servicios que cubre a nivel funcional dicha arquitectura:

- Oracle Linux 6.6
- Weblogic 12c
- JEE 6
- EJB 3
- JSF 2.1
- Oracle BPM 12c
- BPMN 2.0
- JPA 2
- Oracle Service Bus 12C
- Base de datos Oracle 10g

La capa de presentación del FrontEnd de Gestion@ se implementa utilizando los diferentes componentes gráficos que suministra la Arquitectura 3. Estos componentes han sido desarrollados con Facelets/JSF/PrimeFaces.

Las diferentes vistas que sea necesario desarrollar se basarán en templates definidos en la arquitectura que contemplan aspectos como navegación, operaciones estándares, paginado, etc.

Los servicios se implementarán utilizando EJB publicados como RMI. Estos servicios adicionalmente se podrán publicar como servicios SOAP o REST en un bus de servicios (OSB).

La arquitectura 3 ofrece una serie de aplicaciones horizontales que podrán ser consumidos por la aplicación, entre los que se encuentran:

- Firma digital.
- Documentador (gestor documental).
- Seguridad.
- Registro de actividad.
- Avisos, consultas, etc.
- Workspace.
- Tareas humanas.

- Registro de entrada y salida.
- Notificador.

2.6.2. PLATAFORMA MCXXI

- Oracle FORMS 11g
- Bases de datos Oracle 12c

2.6.3. PLATAFORMA MC DIGITAL

Para el desarrollo de nuevas aplicaciones o modificaciones en la plataforma de MC DIGITAL deberá utilizarse el framework Nextra de MC MUTUAL.

En los siguientes apartados se detallan las tecnologías sobre las que se ha desarrollado este framework, divididas en la capa de presentación y la capa de servicios.

Capa de presentación

La capa de presentación consiste en **desarrollos con Angular 6 y componentes visuales PrimeNG** contenidos en portlets Liferay.

Los portlets necesarios se deberán implementar en Angular 6. Los componentes visuales de las pantallas de estos portlets están basados en un tema personalizado con el estilo visual de MC MUTUAL, de la librería de componentes visuales PrimeNG.

Las vistas que contienen los componentes visuales, los flujos de navegación entre vistas, los controladores y los accesos a servicios se implementarán en Angular. El framework de MC DIGITAL ofrece diferentes componentes visuales predefinidos que se utilizarán como punto de partida para los desarrollos de nuevos aplicativos.

En concreto, para el desarrollo se utilizarán las siguientes tecnologías:

- Angular 6

- PrimeNG
- Node 6.11
- NPM, Liferay-NPM-Bundler
- Blade CLI
- Yeoman
- Karma 1.7
- Jasmine 2.6
- Liferay DXP 7.0

La capa de presentación Angular consume los servicios REST desplegados en la capa de servicios, que gestionan la lógica de negocio y el acceso a datos.

Capa de servicios

Los servicios desplegados en esta capa gestionan la lógica de negocio de la MC DIGITAL, el acceso al modelo de datos de MC DIGITAL, el acceso a servicios del operacional, la seguridad de uso de cada método (implementada con roles y permisos) y encapsulan el acceso a otros módulos y aplicaciones.

Estos servicios se implementarán utilizando el estándar REST, con Spring 5 y Java EE, utilizando para ello el framework que ofrece MC Mutual.

Estos servicios se deben implementar utilizando el framework Nextra basado en las siguientes tecnologías:

- Spring 5 (Framework, Security, Batch, ...)
- Java 8 (JDK)
- Eclipse Oxygen
- JUnit
- Hibernate
- JPA
- Apache Maven 3.5

- Git (Gitlab interno)
- Apache Tomcat 8.5
- Oracle Service Bus 12C
- Base de datos Oracle 12C
- CONTROL-M como motor batch.

En algunos casos también se podrán consumir otros servicios operacionales de MC MUTUAL publicados como SOAP o REST en un bus de servicios (OSB).

El framework ofrece APIs que facilitan el acceso desde estos servicios a los componentes de la plataforma de MC DIGITAL, entre los que se encuentran:

- Firma digital.
- Gestor documental.
- Módulo de notificaciones.
- Registro de entrada y salida.
- Plataforma de captura.

La consulta o actualización del modelo de datos de una plataforma siempre se llevará a cabo desde la propia plataforma. Para el acceso a servicios y funcionalidades de otra plataforma de MC MUTUAL, cada plataforma publicará en el OSB aquellos servicios que puedan ser consumidos por otras plataformas. La conexión entre plataformas siempre se realizará vía OSB.

2.6.4. PROCESOS BATCH

Para la automatización de los servicios batch se deberá utilizar Control-M.

2.6.5. PLATAFORMA HCIS

Paquete cerrado para la gestión de la historia clínica de la mutua. Queda fuera del alcance de esta licitación las modificaciones que se deban realizar sobre esta plataforma.

2.6.6. ETL

- Herramienta: Power Center v. 10.5
- Bases de datos Oracle 19c
- Servidores: Exadata.

2.6.7. BI

- QlikView 11 / QlikSense
- Bases de datos Oracle 19c
- Servidores: Exadata.

Se debe tener en cuenta que a día de hoy esta es la tecnología utilizada en Mutua, pero que puede haber cambiado en el momento de su desarrollo.

2.6.8. HERRAMIENTAS DESARROLLO

Para todas las plataformas, se usará:

- SQL
- PLSQL
- TOAD
- Selenium
- Sonar
- GITLab
- Gestión de Versiones e Integración Continua (SVN, Maven, Jenkins, Artifactory)

CLÁUSULA 3. EQUIPO DE TRABAJO

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**:

| Descripción | Jornadas totales | Horas totales |
|----------------------------------|------------------|------------------|
| JEFE DE PROYECTO (JP) | 242 | 1.936 |
| ANALISTA FUNCIONAL (AF) | 420 | 3.360 |
| ARQUITECTO JAVA (ARQJB) | 43 | 344 |
| ANALISTA PROGRAMADOR JAVA (APJ) | 900 | 7.200 |
| ANALISTA PROGRAMADOR FORMS (APF) | 300 | 2.400 |
| MAQUETADOR UX (UX) | 63 | 504 |
| TECNICO QA / TESTING (QA) | 211 | 1.688 |
| ANALISTA PROGRAMADOR ETL (APE) | 52 | 416 |
| ANALISTA PROGRAMADOR QLIK (APQ) | 73 | 584 |
| TOTAL JORNADAS / HORAS | 2.304,00 | 18.432,00 |

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. Se podrá presentar un mismo recurso para diferentes perfiles, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas, de planificación y de experiencia requeridas en cada caso.

Se valorará la aportación de perfiles profesionales adicionales sin coste adicional para la mutua.

- **Jefe de proyecto (JP)**, que asegurará el cumplimiento de los plazos, la calidad del proyecto y liderará las reuniones de seguimiento.
- **Analista Funcional (AF)**, que se encargará de interpretar los requerimientos funcionales y de diseñar la distribución de la información siempre orientando su solución a procesos.
- **Arquitecto Java (ARQJB)**, que se encargará de diseñar y colaborar en la implementación de los procesos, así como coordinar y supervisar la integración de todos los componentes de los desarrollos.
- **Analista Programador JAVA (APJ)**, que se encargará de desarrollar los procesos a partir del diseño técnico realizado por el Analista Funcional en entorno JAVA.
- **Analista Programador FORMS (APF)**, que se encargará de desarrollar los procesos a partir del diseño técnico realizado por el Analista Funcional en entorno FORMS-PLSQL.
- **Maquetador UX (UX)**, que se encargará de diseñar los prototipos de las pantallas, con el look&feel a implementar que asegure criterios de funcionalidad y usabilidad lo más eficientes posible.
- **Técnico QA/TESTING (QA)**, que se encargará de asegurar la calidad del módulo y de prevenir fallos en él.
- **Analista programador ETL (APE)**, que se encargará de desarrollar los procesos a partir del diseño técnico realizado por el Analista Funcional en entorno PowerCenter.
- **Analista programador QlikView (APQ)**, que se encargará de desarrollar los procesos a partir del diseño técnico realizado por el Analista Funcional en entorno QlikView/QlikSense.

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 (JP) | <ul style="list-style-type: none"> • Interlocución continúa con el Propietario del Producto y el Jefe de Proyecto de MC MUTUAL para refinar y clarificar los entregables. • Asegurar la realización de un adecuado análisis de impacto funcional de requisitos y los entregables por parte del equipo. • Comunicar soluciones tecnológicas y funcionales propuestas al Jefe de Proyecto y explorar sus impactos sobre el entorno tecnológico y los requisitos solicitados. • Comunicar la planificación técnica, así como el nivel de progreso de los entregables en ejecución a MC MUTUAL. • Coordinar y hacer seguimiento del plan de trabajo y las estimaciones actualizadas de esfuerzo y duración. • Asegurar el cumplimiento de los plazos previstos en la Hoja de ruta para los entregables. • Identificar y evaluar los posibles riesgos, así como proponer las acciones mitigadoras. • Asegurar la conformidad de los diferentes entregables, así como del producto final entregado, realizando la entrega y recopilando la información generada, y recibiendo la conformidad del resultado. • Coordinar los traspasos entre entornos, así como la puesta en marcha del producto con el Jefe de proyecto de MC MUTUAL. • Asegurar el cumplimiento de los procesos y estándares técnicos del desarrollo. |
| ANALISTA FUNCIONAL (AF) | <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de toma de requerimientos y definición funcional. • Elaboración del Análisis Funcional. • Coordinación del equipo de desarrollo. • Soporte al equipo de trabajo en las fases que se le asignen. • Realización o supervisión del Diseño técnico. • Definición del Juego de pruebas. • Validación de las pruebas unitarias. • Coordinación y ejecución de las pruebas integradas. • Coordinación de la aceptación con los usuarios. |
| ARQUITECTO JAVA (ARQJB) | <ul style="list-style-type: none"> • Soporte o Elaboración de Análisis Funcional en la mejora o adaptación de módulos. • Diseño de la integración entre distintas capas. • Supervisión del desarrollo de la integración. • Interlocución o soporte en la interlocución con el equipo de trabajo: usuarios y responsable interno de TI. • Coordinación, supervisión y seguimiento del equipo asignado para el desarrollo del trabajo. • Soporte o Elaboración y ejecución del plan de pruebas de integración. • Soporte o Elaboración de plan de pruebas de aceptación. |
| ANALISTA PROGRAMADOR JAVA (APJ) | <ul style="list-style-type: none"> • Construcción de las funcionalidades en plataforma GESTION@+. • Colaboración en la realización del Diseño técnico. • Realización de las pruebas unitarias. • Participación en las pruebas integradas. |
| ANALISTA PROGRAMADOR | <ul style="list-style-type: none"> • Construcción de las funcionalidades en plataforma MCXXI. • Colaboración en la realización del Diseño técnico. |

| | |
|--|--|
| FORMS (APF) | <ul style="list-style-type: none"> Realización de las pruebas unitarias. Participación en las pruebas integradas. |
| MAQUETADOR UX (UX) | <ul style="list-style-type: none"> Diseño de todas las pantallas y acciones en base a libro de estilos de Arquitectura Implementación de prototipos navegables de las pantallas diseñadas Validación de prototipos con equipo de proyecto |
| TÉCNICO QA/TESTING (QA) | <ul style="list-style-type: none"> Participar en el análisis funcional del módulo. Plantear la estrategia de pruebas, diseñar los escenarios, planificar las pruebas, preparar y ejecutar los casos de prueba. Reportar errores, plantear soluciones y validar la corrección. |
| ANALISTA PROGRAMADOR ETL (APE) | <ul style="list-style-type: none"> Construcción de las funcionalidades en plataforma POWERCENTER. Colaboración en la realización del Diseño técnico. Realización de las pruebas unitarias. Participación en las pruebas integradas. |
| ANALISTA PROGRAMADOR QLIKVIEW (APQ) | <ul style="list-style-type: none"> Construcción de las funcionalidades en plataforma QLIKVIEW/QLIKSENSE. Colaboración en la realización del Diseño técnico. Realización de las pruebas unitarias. Participación en las pruebas integradas. |

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 prestación de los servicios, incluyendo, el número de recursos y la cantidad de horas previstas **por perfiles y por recursos**, cumplimentando para ello la TABLA RECURSOS que se muestran a continuación:

| PERFIL PROFESIONAL | CÓDIGO PERFIL | RECURSOS | CÓDIGO RECURSO | HORAS / AÑO DE DEDICACIÓN |
|--------------------|---------------|-----------|----------------|---------------------------|
| PERFIL 1 | | RECURSO 1 | | |
| | | RECURSO 2 | | |
| | | RECURSO N | | |
| PERFIL N | | RECURSO 1 | | |
| | | RECURSO 2 | | |

| | | | | |
|--|--|-----------|--|--|
| | | RECURSO N | | |
|--|--|-----------|--|--|

TABLA RECURSOS

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 el apartado anterior, y el correspondiente Código de Recurso.** En caso que la propuesta técnica incluya otros perfiles sin coste adicional no contemplados en dicho apartado deberán identificarse con el **Código OTROS**.

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 la TABLA RECURSOS indicada en el presente apartado, deberán caracterizarse cumplimentando para ello el FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR adjunto al PCAP.

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. 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 recursos 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, para cada perfil profesional:

- **Jefe de Proyecto (JP):** 2 años como Jefe de Proyecto habiendo sido realizada en los últimos cuatro años.
- **Analista Funcional (AF):** 2 años como Analista funcional habiendo sido realizada en los últimos cuatro años.
- **Arquitecto Java (ARQJB):** 1 año como Arquitecto Java habiendo sido realizada en los últimos tres años.
- **Analista Programador Java (APJ):** 1 año como Analista Programador Java habiendo sido realizada en los últimos tres años.
- **Analista Programador Forms (APF):** 1 año como Analista Programador Forms habiendo sido realizada en los últimos tres años.
- **Maquetador UX (UX):** 1 año como Maquetador habiendo sido realizada en los últimos tres años.
- **Técnico QA / TESTING (QA):** 1 año como Técnico QA habiendo sido realizada en los últimos tres años.
- **Analista Programador ETL (APE):** 1 año como Analista Programador ETL habiendo sido realizada en los últimos tres años.
- **Analista Programador QlikView (APQ):** 1 año como Analista Programador QlikView habiendo sido realizada en los últimos tres años.

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 la TABLA RECURSOS 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.

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 4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La franja horaria en la que se prestará el Servicio será de 9:00 horas a 18:00 horas, de lunes a viernes laborables

No obstante, lo anterior, se advierte a las empresas licitadoras que MC MUTUAL podrá requerir hasta un máximo de un 2% de las jornadas estimadas en este contrato, fuera del horario habitual de servicio antes indicado, todo ello, sin coste adicional alguno para MC MUTUAL.

4.1.- Plan de proyecto.

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

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. La propuesta quedará aceptada, cuando el documento quede firmado por ambas partes.

En todo caso, el plazo para el inicio de las tareas no excederá el plazo de DIEZ (10) jornadas laborables desde la aprobación por parte de la mutua de la valoración y planificación de los trabajos.

La funcionalidad deberá estar en producción en el plazo estipulado según calendario consensuado, computado desde la fecha de Inicio, una vez dada la conformidad mediante

la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado.

Si durante el desarrollo de la nueva funcionalidad surgen cambios significativos en el alcance, se deberá realizar una nota de cambio especificando nueva valoración y planificación sujetas a aprobación por parte de mutua.

El adjudicatario deberá tratar como un subproyecto la implementación de cada módulo funcional que haya sido aceptado por la mutua.

4.1.1.- Tareas a realizar. Al inicio de cada subproyecto, se deberán presentar los siguientes documentos:

Documento de Presentación del subproyecto en el que se describe los aspectos más relevantes: objetivos, alcance, fechas, equipo, metodología, estrategia del proyecto, herramientas, modelo de relación, comunicación, modelo de gobierno, plan de riesgos, plan de calidad, plan de gestión de la configuración, gestión de cambios.

Adicionalmente, **durante el desarrollo de cada uno de los subproyectos** se obtendrán, como mínimo, los siguientes entregables:

| FASE | PERFILES | DESCRIPCION | ENTREGABLES |
|--------------------------------------|--|---|--|
| Inicio de proyecto | <ul style="list-style-type: none"> Jefe de Proyecto | Comprende las actividades de, cierre definitivo del Alcance del proyecto, y presentación del plan provisional de proyecto | <ul style="list-style-type: none"> Kick off del proyecto Plan provisional de proyecto |
| Análisis Funcional y Prototipo | <ul style="list-style-type: none"> Jefe de Proyecto Analista Funcional | Tiene por objetivo producir una especificación completa y detallada de lo que el sistema ha de ser desde el punto de vista de los usuarios. | <ul style="list-style-type: none"> Plan de proyecto revisado Documento de análisis Funcional Prototipo Plan de Pruebas |
| Diseño Técnico, Desarrollo y Pruebas | <input type="checkbox"/> Equipo de desarrollo (APJ, APF) | Tiene por objetivo la obtención del sistema desarrollado y probado. Comprende la realización de pruebas | <ul style="list-style-type: none"> Documento de Diseño Técnico Registro Pruebas realizadas |

| | | | |
|------------|--|--|---|
| | | unitarias, de integración, de estrés y de rendimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Desarrollado y disponible en entorno de Aceptación • Plan de pruebas de Aceptación |
| Aceptación | <ul style="list-style-type: none"> • Analista Funcional | Tiene por objetivo la verificación del Sistema desarrollado desde el punto de vista funcional, tecnológico y otros | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Aceptado y disponible en entorno de Formación • Pruebas de Aceptación realizadas • Plan de Puesta en marcha • Documento de traspaso a Explotación y Correctivo |
| Formación | <ul style="list-style-type: none"> • Analista Funcional • Analista Programador Java y Analista Programador Forms | <p>Formación técnica: Tiene por objetivo la formación del personal técnico de MC Mutual.</p> <p>Formación a usuarios: También comprende las actividades de soporte al usuario durante el periodo de formación.</p> <p>Será MC quien realice y ejecute el plan de formación</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Personal técnico formado |
| Garantía | <ul style="list-style-type: none"> • Analista Funcional • Analista Programador Java y Analista Programador Forms | Comprende las actividades de soporte y resolución de incidencias previo a la estabilización del sistema y su definitivo traspaso a explotación. | <ul style="list-style-type: none"> • Registro y resolución de incidencias |

4.1.2.- Soporte Post-Arranque. La empresa adjudicataria describirá con detalle la organización del soporte post-arranque, para asegurar el correcto funcionamiento en los momentos iniciales, que como mínimo deberá tener una duración de CUATRO SEMANAS, contadas a partir del día de la implantación de los paquetes en producción, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado.

Dicha descripción debe indicar el periodo de tiempo, el equipo asignado, su ubicación y disponibilidad, y la gestión de las incidencias detectadas, usando obligatoriamente la herramienta corporativa de gestión de cambios (CA Service Desk o Jira).

4.1.3.- Garantía de la Solución. La empresa adjudicataria indicará el período de garantía ofertado, que será el mismo para todos los módulos y que computará a partir de la fecha de Entrega del Módulo a MC MUTUAL (Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado), siendo en cualquier caso no inferior a SEIS (6) MESES.

El adjudicatario realizará 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** 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).

4.2.- Calidad del contrato.

La calidad del servicio prestado por el adjudicatario se controlará mediante los siguientes indicadores de nivel de servicio (SLA).

DESARROLLO DE MODULO FUNCIONAL

- Módulo funcional: Conjunto de módulos y/o evolutivos a desarrollar por demanda de MC Mutual.

- **Tiempo de Evaluación (TmE):** Tiempo máximo para la evaluación del paquete contado como el tiempo transcurrido entre la solicitud de evaluación y la respuesta del adjudicatario.

A tal efecto, el tiempo máximo de evaluación se establecerá en **5 jornadas laborables contadas a partir del día hábil siguiente a la fecha de petición del servicio**. Además, el tiempo máximo para iniciar el subproyecto es de 10 jornadas laborables, salvo perfiles justificados.

RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Se tendrá en cuenta como parámetro del plan de calidad:

- **Incidencia:** un evento sobre algún servicio, que no forma parte de su funcionamiento habitual y que puede causar interrupción o reducción de la calidad (se considerarán las incidencias surgidas durante el soporte post - producción para cada módulo).
- **Tiempo de Resolución (Tr).** Plazo transcurrido entre la comunicación de una incidencia, y la aceptación por parte del usuario 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.

Para la definición de los SLA, se distinguen las criticidades especificadas a continuación:

- **Crítica:** El servicio no puede estar detenido sin afectar.
- **Moderada:** El servicio puede estar detenido entre uno y tres días laborales.
- **Leve:** El servicio es complementario, puede estar detenido hasta una semana.

A tal efecto, se deberá garantizar cobertura de resolución de incidencias en **horario 10 x 5**, esto es, horario de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables, 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**.

| Incidencia | Tiempo de resolución |
|-------------------|-----------------------------|
| Crítica | 8 horas |
| Moderada | 24 horas |
| Leve | 48 horas |

La clasificación de cada incidencia deberá estar consensuada con MC MUTUAL y debe quedar registrado de manera clara en la herramienta de ticketing del licitador

El cálculo de SLAs se realizará al finalizar el periodo de post – producción de cada módulo y se exigirán los siguientes porcentajes de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados sobre el total de incidencias surgidas en dicho periodo:

| Descripción SLA | Porcentajes de cumplimiento |
|------------------------|------------------------------------|
| Crítica | 100% |
| Moderada | 90% |
| Leve | 85% |

En los casos en que no se cumplan los plazos indicados en este apartado, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares**.

4.3.- Entornos de desarrollo.

Para dar soporte al ciclo de vida de desarrollo, MC MUTUAL dispone de una serie de entornos con el objetivo de soportar cada etapa del método de desarrollo

| ENTORNO | DESCRIPCION |
|----------------|--|
| Desarrollo | Entorno de construcción. Se realizan las pruebas unitarias iniciales. |
| Integración | Entorno de Pruebas mixto. El equipo de desarrollo hará pruebas de la fase. El equipo de arquitectura de MC Mutual efectuará auditoría del código. |
| Aceptación | Los equipos involucrados en la validación del desarrollo revisarán el plan de pruebas y las pruebas que considere. El equipo de usuarios clave realiza las pruebas de aceptación del sistema. |
| Pre-Producción | Entorno de Pruebas Pre-producción. El equipo de desarrollo hará las pruebas de rendimiento. Los equipos involucrados de la validación del desarrollo harán pruebas de la fase antes de la subida a producción. |
| Producción | Entorno de operación del usuario. |

Durante el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, MC MUTUAL podrá ejercer controles de calidad sobre las actividades desarrolladas y los entregables completados.

Asimismo, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por MC MUTUAL a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas en resolverlos.

4.4.- 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
- Disponer de teléfono móvil, para acceso al 2FA (segundo factor de autenticación)
- Acceso a Sitios de Sharepoint
- Acceso a Teams
- Herramientas ofimáticas de Office 365

4.5.- 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.

4.6.- 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.

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.

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

La documentación quedará en propiedad exclusiva de MC MUTUAL sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la



expresa autorización de MC MUTUAL, que la daría en su caso previa petición formal de la empresa adjudicataria con expresión del fin.

CLÁUSULA 5. MÓDULO FUNCIONAL PROPUESTAS DE ALTA

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una propuesta de solución para el desarrollo del módulo de Propuestas de Alta, en base a los requerimientos funcionales especificados en este apartado, valorándose dicha propuesta según lo indicado en el ANEXO C del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Requerimientos Funcionales. El objeto del presente apartado es el de plantear una primera definición de los requisitos funcionales para el módulo funcional para la gestión integral del ciclo de vida de una propuesta de alta de una mutua sobre una baja por contingencia común.

El objetivo es definir las funcionalidades del sistema que permitirán a las mutuas llevar a cabo el proceso de comunicación de una propuesta de alta médica de un trabajador a la Seguridad Social de manera eficiente y segura.

El módulo debe ser capaz de identificar de forma automática aquellos procesos de baja por contingencia común que son susceptibles a una propuesta de alta por parte de la mutua. Para ello, se deben implementar algoritmos y funcionalidades que analicen diversos factores, como, por ejemplo, duración de la baja, la evolución de la baja, el historial médico del trabajador o la integración con otros sistemas.

Además, deberá ser capaz de redactar y completar automáticamente el informe de una propuesta de alta en aquellos casos donde sea posible, evitando la necesidad de intervención manual por parte del personal médico.

Para realizar dichos informes debe utilizar algoritmos de procesamiento del lenguaje natural y generación de texto para crear un informe completo y coherente, que incluya, por ejemplo, datos del trabajador, datos de la baja, evaluación médica y conclusiones y

recomendaciones. Teniendo en cuenta que se deberán integrar la firma electrónica del médico al informe.

El formato del informe y el proceso de comunicación dependerá del organismo responsable al cual se comunique, y esto dependerá de la provincia donde viva el trabajador.

El proceso de comunicación de dichas propuestas deberá ser capaz de realizar comunicaciones telemáticas con los organismos responsables encargados de resolver una propuesta de alta, en los casos que sea posible, automatizando el intercambio de información y eliminando la necesidad de procesos manuales, teniendo en cuenta que a día de hoy en función de la provincia donde reside el trabajador se debe realizar la comunicación por uno o varios sistemas (PROSA ámbito estatal y además en las comunidades de CATALUNYA, VALENCIA y ANDALUCIA se enviará a sus sistemas autonómicos correspondientes (ATRIUM, INTAI y SIGILIUM respectivamente)).

Se debe tener en cuenta, toda la gestión de los distintos envíos, estados y resolución de posibles incidencias de dicho proceso.

En aquellos casos donde la información disponible no sea suficiente para generar un informe completo o existan dudas sobre el estado del trabajador, el sistema debe generar una tarea para el personal médico, solicitando su revisión y evaluación del caso.

Por último, el módulo también deberá realizar la comunicación estadística a través del protocolo de AMAT.

La implementación de estas funcionalidades permitirá agilizar el proceso de gestión de bajas por contingencia común, optimizar el uso de los recursos de la mutua, reducirá la carga de trabajo del personal médico y garantizará la calidad y precisión de los informes. Además, permitirá agilizar la resolución de las propuestas de alta, reducir el tiempo de respuesta y mejorar la comunicación entre las mutuas y los organismos responsables.

Las empresas licitadoras deberán contemplar el uso de Inteligencia Artificial para ayudar a que los procesos sean lo más eficientes posibles, ayuden en la predicción y/o ahorren faena a los colectivos sanitarios y administrativos de la mutua.

Con el fin de poner en práctica la aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) en los diversos apartados mencionados anteriormente, solicitamos la presentación de casos de uso concretos en este módulo, con que tecnología se propone desarrollar y como se integrará con la aplicación.

Recursos asignados. El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del desarrollo del MÓDULO PROPUESTAS DE ALTA, estará formado **COMO MÍNIMO** por los siguientes **perfiles técnicos**:

| PERFIL PROFESIONAL | CÓDIGO |
|---------------------------|--------|
| JEFE DE PROYECTO | JP |
| ANALISTA FUNCIONAL | AF |
| ARQUITECTO JAVA | ARQJB |
| ANALISTA PROGRAMADOR JAVA | APJ |
| MAQUETADOR UX | M |

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 desarrollo del MÓDULO PROPUESTAS DE ALTA**, 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 del subproyecto, 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

| PERFIL PROFESIONAL | CÓDIGO PERFIL | RECURSOS | CÓDIGO RECURSO | DEDICACIÓN | | | | | | TOTAL HORAS |
|--------------------|---------------|-----------|----------------|------------|---|------------|---|------------|---|-------------|
| | | | | FASE I | | FASE 2 | | FASE 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 valorará según lo estipulado en el ANEXO C que se adjunta al PCAP, la composición del Equipo de Trabajo adscrito a la Ejecución del desarrollo del MÓDULO PROPUESTAS DE ALTA que organizativamente se ajuste mejor a los requerimientos especificados en la presente Cláusula.

Todos los recursos adscritos al desarrollo del MÓDULO PROPUESTAS DE ALTA . esto es, todos los recursos incluidos en las Tablas 1 y 2 indicadas en el presente apartado, deberán ser miembros integrantes del Equipo de Trabajo asignado al contrato, y por consiguiente, deberán constar en la TABLA RECURSOS de la Cláusula 3 del presente Pliego y deberán caracterizarse cumplimentando para ello el FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR adjunto al PCAP.



Plan de Proyecto. Asimismo, las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un **Plan de Proyecto de Desarrollo** que cubra los requerimientos descritos en este apartado. 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.

CLÁUSULA 6. GESTIÓN DEL PROYECTO

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, todo ello sin coste adicional para la mutua.

6.1- Metodología del proyecto.

Independientemente de la metodología de ejecución del proyecto propuesta por el licitador, MC MUTUAL pondrá a disposición del adjudicatario una serie de plantillas para proporcionar los entregables del proyecto:

- En el inicio del proyecto:
 - Presentación Reunión Kick Off
 - Acta reunión Kick Off
 - Plan de proyecto

- Durante la ejecución del proyecto, y para control:
 - Catálogo de requisitos
 - Análisis funcional
 - Diseño técnico
 - Plan de pruebas
 - Manual de instalación y configuración
 - Manual de explotación
 - Manual de usuario
 - Traspaso a mantenimiento

- Informe de seguimiento operativo
 - Acta reunión seguimiento operativo
 - Acta reunión funcional
 - Plan de puesta en marcha
-
- En el cierre del proyecto:
 - Acta cierre del proyecto
 - Hito facturación

6.2. Roles MC MUTUAL

Gestor del contrato.

MC MUTUAL designará en este proyecto un Gestor del Contrato con las siguientes funciones:

- Controlar el cumplimiento de los términos del contrato: alcance, coste, calendario
- Supervisar el cumplimiento de las condiciones contractuales
- Identificar y comunicar posibles riesgos en cuanto al cumplimiento del contrato
- Negociar posibles desviaciones

Jefe de Proyecto MC MUTUAL

El Jefe de Proyecto de MC MUTUAL es el responsable del proyecto ante la organización y ejerce de interlocutor y coordinador ante las diferentes áreas de la mutua.

El Jefe de Proyecto de la mutua se encargará de supervisar el desarrollo del proyecto y coordinar con el Jefe de Proyecto del adjudicatario las diferentes fases del mismo, mediante las reuniones de seguimiento del proyecto u otras que se consideren oportunas.

Además de estos perfiles, MC MUTUAL designará los recursos técnicos y organizativos que considere necesarios en cada momento para la correcta ejecución y seguimiento del

proyecto. En concreto, se incorporaran los responsables de las aplicaciones operacionales e horizontales para las funcionalidades a desarrollar e integraciones a usar.

Usuario Clave de negocio

MC MUTUAL designará un Usuario Clave de Negocio (Propietario de Producto) cuyas funciones en relación con el objetivo del presente contrato serán las siguientes:

- Participar en el estudio de requisitos y análisis funcional del proyecto.
- Revisar y aprobar el documento funcional.
- Ofrecer orientación y asesoramiento sobre el contexto del negocio y las necesidades de los usuarios.
- Incorporar personal del área de negocio para su participación en fases del proyecto.
- Participar en los hitos clave del proyecto, especialmente en las entregas:
 - Ofrecer retroalimentación sobre los entregables y los resultados del proyecto.
 - Racionalizar los cambios solicitados en los requisitos o alcance del proyecto, considerando a qué otros requisitos o actividades del proyecto habrá que renunciar.
 - Realizar las pruebas de aceptación. Participar en las pruebas piloto.
 - Revisar y aceptar formalmente la documentación y los resultados y entregables del proyecto.
- Colaborar en la gestión del proyecto:
 - Informar al Jefe de Proyecto de la mutua de las actualizaciones y progreso de las tareas que tenga asignadas por su participación del proyecto.
 - Estar informado de la evolución y avance del proyecto. Participar en las reuniones de seguimiento del proyecto cuando sea necesario.
 - Proporcionar información y datos relevantes para la toma de decisiones en el proyecto.
- Participar en la gestión del cambio, incluyendo, según el caso, la formación y la comunicación con los usuarios.
- Dar soporte a los usuarios durante la transición y la implementación del proyecto.

6.3. Roles adjudicatario.

Además del equipo de trabajo ofertado para el proyecto (Cláusula **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.**), la empresa deberá nombrar un responsable de servicio según se indica a continuación.

Responsable del servicio.

La empresa adjudicataria nombrará un Responsable de Servicio como único 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. Participará en las reuniones con la Dirección de la División de Sistemas de Información de MC MUTUAL.

6.4. Reuniones de seguimiento.

El adjudicatario documentará las actividades realizadas, las jornadas consumidas, el progreso en la ejecución de los entregables, los impedimentos y otros aspectos relevantes a través de los informes de seguimiento facilitados a MC MUTUAL.

Reuniones de seguimiento del proyecto

El objetivo de estas reuniones es supervisar y compartir el avance del proyecto velando por el logro de los objetivos del proyecto:

- Revisar y compartir con todo el equipo el estado y seguimiento de la ejecución del proyecto: avance, hitos, retrasos, próximas actividades, etc.
- Asegurar el valor aportado por la solución.
- Supervisión del cumplimiento los criterios de calidad acordados.
- Coordinar la participación de las diferentes áreas y equipos:

- Equipo de trabajo del adjudicatario.
- Áreas usuarias, sistemas, seguridad, explotación, etc. (de la mutua).
- Detección y gestión de riesgos que afecten al correcto desarrollo del proyecto.
- Aceptación por parte de la mutua de entregables y consecución de objetivos.

Participantes de la mutua:

- Jefe de proyecto de la mutua
- Miembros del equipo de proyecto (según estime)

Participantes del adjudicatario:

- Jefe de proyecto del adjudicatario
- Miembros del equipo de proyecto (según necesidad)

Periodicidad:

- Quincenal o mensual (dependiendo de la duración y características del proyecto, incluso semanal; a determinar en el momento de iniciar el proyecto).

Resultado de la reunión:

- El adjudicatario elaborará un acta de la reunión con los acuerdos de la misma, que compartirá con todos los miembros del equipo.

Procedimiento:

- Las reuniones se convocarán desde la mutua.
- Se incluirá en la convocatoria la agenda con los puntos a tratar.
- El adjudicatario debe elaborar el informe de seguimiento y distribuirlo DOS DIAS ANTES de la reunión.
- La asistencia de los convocados (a excepción de los opcionales) es obligatoria.
- Los asistentes deben aceptar o proponer nueva hora cuando la reciban, con suficiente antelación para replanificar (esperar al día de la reunión, en función de la agenda propia, impacta negativamente en las decisiones/objetivos de la reunión).
- Los asistentes deben preparar lo necesario en función de su grado de participación.

Reuniones de dirección del proyecto

El objetivo de estas reuniones es establecer directrices de actuación:

- Presentar el estado actual del proyecto, incluyendo los hitos alcanzados, los objetivos cumplidos y los retos que se están enfrentando.
 - Los riesgos y problemas del proyecto, y las acciones que se están tomando para mitigarlos.
 - Los cambios de alcance del proyecto, y su impacto en el cronograma, el presupuesto y los recursos.
- Aprobar cambios de alcance
- Aprobar hitos de facturación
- Tomar decisiones estratégicas
- Resolver temas escalados del nivel operativo
- Asegurar cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de ambas partes.
- Supervisar rendimiento del proveedor, incluyendo la calidad del trabajo, el cumplimiento de los plazos y los costes.
 - Las comunicaciones y la colaboración entre el cliente y el proveedor.
 - El progreso de las actividades de transferencia de conocimiento.
 - El estado de las acciones correctivas y preventivas.

Otras cuestiones relativas a temas de facturación o de la relación y marco de colaboración entre MC MUTUAL y la empresa proveedora se tratarían en reuniones a parte, quedando fuera del objetivo del seguimiento de contrato.

Participantes de la mutua:

- Jefe de proyecto
- Gestor del Contrato
- Otros participantes a determinar según corresponda

Participantes del proveedor:

- Responsable del Servicio.
- Jefe de proyecto

Periodicidad:

Convocar con periodicidad adecuada a la duración del proyecto y añadir convocatorias ad hoc si algún tema urgente lo requiere.

En caso de no existir temas relevantes a tratar, cancelar la instancia y enviar únicamente el informe de seguimiento.

Entradas:

- Informe de seguimiento con:
 - Acciones pendientes, estado, fecha y responsable
 - Indicadores principales
 - Planificación
 - Cumplimiento Hitos
 - Problemas, riesgos

Salidas:

- Acta reunión
- Aceptación formal de entregas
- Procedimiento:
 - Las reuniones se convocarán desde la mutua.
 - Se incluirá en la convocatoria la agenda con los puntos a tratar.
 - El adjudicatario debe elaborar el informe de seguimiento y distribuirlo DOS DIAS ANTES de la reunión.
 - La asistencia de los convocados (a excepción de los opcionales) es obligatoria.
 - Los asistentes deben aceptar o proponer nueva hora cuando la reciban, con suficiente antelación para replanificar (esperar al día de la reunión, en función de la agenda propia, impacta negativamente en las decisiones/objetivos de la reunión).
 - Los asistentes deben preparar lo necesario en función de su grado de participación.

Otras reuniones de seguimiento

MC MUTUAL puede convocar al equipo del proyecto para su participación en otras reuniones de seguimiento, que puedan surgir según necesidades del proyecto.