

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE LICITACIÓN PÚBLICA (PROCEDIMIENTO ABIERTO NO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA) N° 034-2024-0060 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL SOPORTE EN LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE HELP DESK, PARA MUTUA UNIVERSAL. MUGENAT. MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 10.

1. SITUACIÓN ACTUAL

Dentro del Área de Tecnología de Mutua Universal, el Dpto. de Servicio de Atención al Usuario (SAU) es responsable del soporte técnico informático para todos los usuarios potenciales de los servicios corporativos. Los grupos de interés para este servicio pueden ser empleados, pero también empresas asociadas, trabajadores protegidos o pacientes y empresas licitadoras (usuarios de las distintas Zonas Privadas, del Portal de Contratación...). Dentro del Dpto. de SAU, el equipo de Help Desk es el responsable de la ejecución del soporte telefónico remoto para la Entidad, y a su vez, este departamento tiene definidos dos niveles dependiendo de sus actividades. **Esta licitación se enmarca en el nivel 1 del equipo de Help Desk.**

Las peticiones de servicio llegan al HelpDesk principalmente a través del Portal de Soporte a Usuarios (sistema de ticketing con tecnología JIRA) aunque también mediante llamada o correo electrónico, y es desde el equipo de Help Desk nivel 1 desde donde se inicia la gestión de dichas peticiones de servicio, identificando de qué tipo de petición se trata (incidencia, cambio, reclamación, etc.), y qué tratamiento debe recibir dicha petición, además de a qué nivel de soporte debe escalar para su gestión dentro de la estructura de niveles de soporte informático de la Dirección de Digitalización y Tecnología.

En la actualidad, el equipo de Helpdesk cuenta con dos recursos en contratos de asistencia técnica con distintas fechas de inicio y finalización de contrato.

Para esta nueva licitación, se ha considerado la necesidad de consolidar fechas para la **incorporación de dos recursos específicos gestionados por un mismo contratista para poder dar adecuada cobertura al servicio de Help Desk nivel 1 dentro del horario 8h a 19h: uno de los dos recursos con horario máximo de 08h a 18h, y el otro de 10h a 19h**, cubriendo así toda la franja definida.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta licitación es contratar un servicio de asistencia técnica para el soporte en las actividades del área de Help Desk nivel 1 para dos recursos para cubrir el horario global del servicio de 08h a 19h.

3. DIVISIÓN EN LOTES (Sí/No)

No procede la división en lotes para este expediente, por cuanto se valora que, tratándose de un servicio de asistencia técnica para dos recursos, la gestión de estos se realice de forma consolidada, para lo que se fusionan dos anteriores contratos independientes en uno único para establecer sinergias. El supuesto de dicha división impediría la correcta ejecución del contrato desde un punto de vista de gestión y supervisión.

4. ÁMBITO GEOGRÁFICO

El servicio solicitado se ha pensado para ser prestado en el centro de trabajo de Mutua Universal ubicado en El Prat de Llobregat (Barcelona), situado en la c/ Muntadas, 11 del Parque Negocios Mas Blau.

De todos modos, siempre previa autorización por parte del responsable del contrato de Mutua Universal, el servicio se podrá ejecutar desde las ubicaciones remotas que contemple el adjudicatario para la provisión de sus servicios, aunque en este caso se deberá validar un escenario mixto de presencia puntual en centro y ejecución mayoritaria desde oficinas del adjudicatario.

Se revisará la modalidad de prestación definitiva al inicio del contrato, y de forma periódica si procediera.

En el caso que se autorice la modalidad de prestación en remoto, siempre hay que tener en cuenta que se podrá solicitar la presencia puntual de los recursos en el centro de Mas Blau, siendo por cuenta del adjudicatario todos los costes de comida, desplazamientos (aparcamientos, kilometraje, etc.) o cualquier otro que pudiera derivarse de la relación laboral entre el equipo de trabajo y el contratista.

5. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO

El servicio solicitado consiste en un refuerzo del servicio de Help Desk nivel 1 de Mutua Universal para dar soporte informático a todos los potenciales usuarios del servicio (empleados y otros grupos de interés). Este refuerzo se debe materializar con 2 recursos.

5.1. Horario y lugar de prestación del servicio

Como ya se ha comentado, el servicio solicitado se podrá prestar desde el centro de trabajo de Mutua Universal de El Prat de Llobregat (Barcelona), o bien desde las ubicaciones remotas que contemple el adjudicatario para la provisión de sus servicios. Se revisará la modalidad de prestación definitiva al inicio del contrato, y de forma periódica si procediera.

El contrato se prestará dentro de una jornada laboral de 8 horas para cada recurso para un horario global del servicio de las 08 h y las 19 horas.

5.2. Actividades incluidas en el servicio

Entre las actividades que se consideran implícitas al servicio solicitado están:

- Supervisión, seguimiento y gestión de tickets del Portal Soporte Usuario
- Gestión de llamadas de usuarios
- Supervisión, seguimiento y gestión de correos asociados a grupos de soporte de HelpDesk
- Cualquier otra actividad que se desarrolle en la actualidad o en el futuro dentro del Dept. de SAU y como actuaciones vinculadas al equipo de HelpDesk

Para aquellos días en que se haya consensuado que los miembros del equipo de trabajo prestarán sus servicios desde el centro de Mas Blau, el personal del equipo de trabajo podría llevar a cabo actividades de soporte informático presencial en dicho centro de trabajo, realizando actuaciones para usuarios del mismo centro.

5.3. Equipo de trabajo y requisitos mínimos de conocimientos

5.3.1. Requisitos mínimos

Para los recursos incluidos en el equipo de trabajo, se indican los siguientes requisitos mínimos:

- Experiencia de más de 5 años en centros de soporte informático, con presencia en instalaciones del cliente para el que se prestaba el servicio.
- Experiencia mínima de 5 años en servicios de soporte telefónico informático en mutuas colaboradoras con la Seguridad Social o Administración Pública.

El incumplimiento de estos requisitos mínimos puede ser motivo de resolución del contrato.

5.3.2. Perfiles solicitados

Para la realización de las tareas requeridas en este servicio se consideran dos recursos dedicados al 100% al contrato, y los licitadores deberán incluir en sus ofertas recursos que cubran los roles aquí descritos:

Técnico de soporte de Help Desk nivel 1:

- Conocimientos demostrables en resolución de peticiones de servicio en entorno SAP.
- Conocimientos demostrables en entorno ofimático Office 365.
- Aptitudes adecuadas para un servicio remoto de atención telefónica. El recurso deberá ser: empático, resolutivo, didáctico, de clara exposición y dicción.

Mutua Universal definió en el año 2009 un Plan de Sistemas con una clara orientación y apuesta por disponer de unos sistemas de información basados en soluciones y módulos del fabricante SAP, por cuanto todos los usuarios de la Entidad utilizan aplicaciones SAP personalizadas para su adaptación a los procesos de gestión operativa de la Entidad.

Es, por tanto, de interés de Mutua Universal el hecho de proveer un servicio de atención y soporte informático con elevado conocimiento en la operativa básica de un entorno basado en soluciones SAP, clave para Mutua Universal. Aunque no se precisa conocimiento funcional de las aplicaciones en sistema SAP en Help Desk nivel 1, sí deben de poder diagnosticar y acompañar al usuario en el desarrollo de la petición de servicio.

Además, se espera que los recursos propuestos tengan facilidad de manejo con herramientas microinformáticas de paquete Office 365, para, de este modo, en caso de necesidad, y dependiendo de la carga de trabajo, pudiera desarrollar actividades de soporte a los propios responsables del Dpto. de Servicio de Atención al Usuario (SAU) (recopilación de información, elaboración de informes, inventarios, etc.).

Por otro lado, se valorará la aportación de conocimientos demostrables y contrastables de herramientas de ticketing y participación en centros de llamadas.

La aportación de estos conocimientos podrá suponer la reducción a mínimos del tiempo que los nuevos recursos pudieran necesitar para estar a pleno rendimiento de cara a la adecuada provisión del servicio de Help Desk nivel 1.

5.3.3. Cambios en el equipo de trabajo

Si durante la ejecución del contrato (ver “7. CONTROL DE CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO”) se constatase la inexactitud en el nivel de conocimientos de cualquiera de los miembros del equipo de trabajo propuesto, la empresa adjudicataria deberá sustituir a dicho personal. La empresa adjudicataria se deberá comprometer a proponer nuevos recursos, alineados con los requerimientos, en un plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha de la solicitud de Mutua. En estos supuestos, y tras la validación de Mutua, el plazo para la incorporación del nuevo recurso será de 10 días laborables, contados a partir del día siguiente al día en que haya validado la candidatura. Si finalmente, el nuevo recurso incorporado al servicio no se adecúa a las necesidades y requerimientos del servicio, el responsable del contrato de Mutua Universal podrá solicitar un nuevo cambio.

Las jornadas realizadas en el plazo desde la notificación oficial de solicitud de cambio de recurso hasta la incorporación efectiva del nuevo personal, y en el supuesto de que este plazo de alargue más allá de las cifras razonables, podrán ser consideradas un incumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en este pliego, y quedará a expensas del responsable del contrato por parte de Mutua Universal la decisión sobre si se considerarán jornadas facturables. Se entenderá como “incorporación efectiva”, la incorporación realizada una vez finalizado un obligado período de traspaso de conocimientos entre

recurso saliente y entrante (de un mínimo de 5 días). En estos días se facturará solo la dedicación del recurso saliente.

Como ya se ha indicado en el párrafo anterior, en el caso que no se produzca la sustitución, o las sustituciones no cumplan con los requisitos establecidos en este pliego para dar continuidad a las actividades vinculadas al servicio contratado, Mutua Universal podrá rechazar la facturación de las jornadas implicadas o considerar resolver el contrato.

El responsable del contrato por parte de Mutua Universal podrá solicitar la sustitución de un miembro del equipo de trabajo por otros motivos diferentes a los expuestos, pero de manera siempre justificada. Cualquier necesidad se comunicará en plazo adecuado al contratista. En estos casos, la persona designada será sustituida por otro recurso que cumpla rigurosamente con lo establecido en cuanto a formación, aptitudes, experiencia y conocimientos.

En el caso de que la empresa adjudicataria propusiera el cambio de un miembro del equipo de trabajo, por causas justificadas, se deberá solicitar por escrito a Mutua Universal con un plazo mínimo de 15 días naturales, a excepción de casos de emergencia, exponiendo las razones que obligan a esta propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por el responsable del contrato de Mutua Universal, en el transcurso del citado plazo. En el supuesto que se produzcan sustituciones de personal, y con objeto de garantizar la continuidad del servicio, se producirá un solapamiento del personal entrante y saliente, sin coste adicional para Mutua Universal (facturación de 1 jornada para las jornadas de solapamiento de 2 recursos), durante un período mínimo de 5 días laborables.

5.3.4. Gestión de ausencias

El calendario de vacaciones anuales de los miembros del equipo de trabajo asignados al servicio se comunicará, por parte del responsable del contrato de la empresa adjudicataria, al responsable del contrato de Mutua Universal con una antelación mínima de 21 días laborables con respecto al inicio de las mismas. **El calendario de vacaciones será gestionado por la empresa adjudicataria, pero la validación de dichas vacaciones deberá realizarse de forma conjunta con el responsable del contrato por parte de Mutua Universal, tras el análisis de potenciales impactos sobre actividades previstas o períodos conflictivos para la provisión del servicio de Help Desk nivel 1.**

En el supuesto de ausencias del equipo de trabajo por enfermedad, permisos o cualquier otra causa distinta de las anteriormente indicadas, la empresa adjudicataria está obligada a comunicarlo a Mutua Universal de manera inmediata. En el caso de que se prevea que la ausencia sea superior a 5 días laborables, la empresa adjudicataria propondrá sustituir a la persona con otra con el mismo nivel de conocimientos y experiencia con carácter de urgencia para dar continuidad al servicio.

Destacar que esta licitación se ha establecido en base a precios unitarios, de modo que, a lo largo de toda la vigencia del contrato, solo se autorizará facturación para aquellas jornadas que realmente se hubieran realizado.

5.4. Seguimiento de actividades del servicio

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria deberá justificar su presencia y la actividad desarrollada para Mutua Universal, mediante la presentación de un documento mensual de actividades que el responsable del equipo en Mutua Universal validará previamente a la facturación correspondiente. La facturación de los trabajos realizados se efectuará de acuerdo con las jornadas (de 8 horas) realmente trabajadas y dedicadas al servicio.

Las ofertas **deberán incluir un modelo de informe de actividad a presentar**, aunque el informe definitivo se consensuará tras la formalización del contrato con el adjudicatario. Este documento de justificación de dedicación al servicio será imprescindible para poder facturar la dedicación mensual, con lo que es un requisito previo para poder emitir cualquier factura contra el contrato.

El adjudicatario designará un responsable o gestor del servicio, que será el interlocutor para cualquier incidencia derivada de la ejecución de este contrato para el responsable de Mutua Universal. Se deberá

indicar en la oferta de las empresas licitadoras el rol que desempeña este responsable dentro de la organización de la empresa licitadora.

5.5. Infraestructura necesaria para llevar a cabo el servicio

Los últimos años han demostrado lo importante que es el poder disponer de la opción de movilidad para ciertos perfiles o puestos de trabajo, y, por tanto, se ha considerado que el personal asignado a este contrato deberá disponer de un portátil.

El adjudicatario será el responsable de suministrar la infraestructura (hardware) para la ejecución del servicio. El equipo a suministrar debe tener características equiparables a los equipos de Mutua, y en estos momentos, los equipos de Mutua presentan las siguientes características:

- 16GB
- 256GB SSD HDD
- Procesador mínimo i5 de última generación o equivalente
- Sistema operativo Windows 10 o superior, siempre actualizado
- Funcionalidad vPro (recomendable)
- Pantalla de mínimo 24"

Este equipo se deberá entregar a Mutua Universal para su maquetación con el software corporativo de acuerdo con la política corporativa, de forma previa a su conexión a la red de comunicaciones y a los sistemas de Mutua Universal. En caso de requerirse, Mutua Universal suministrará el software necesario para llevar a cabo las actividades específicas del servicio.

El uso de esta infraestructura será exclusivamente para la ejecución del servicio contratado o para actividades vinculadas a la gestión del equipo de trabajo por parte del propio contratista, pero será de uso exclusivamente profesional, y estará sujeto a la política de uso aceptable de las TI de Mutua Universal que se comunicará a la empresa adjudicataria al inicio del servicio.

El adjudicatario utilizará la red, recursos y software propiedad de Mutua Universal exclusivamente para el uso y beneficio de Mutua Universal.

5.6. Descripción de la metodología a utilizar

La metodología de trabajo será la utilizada por la Dirección de Digitalización y Tecnología de Mutua Universal en cada momento, debiéndose adaptar el adjudicatario a posibles cambios.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria podrá aportar novedades a la metodología interna de uso actual, que se podrán valorar en su momento y se podrán implementar si se llegara a considerar adecuado. Las empresas licitadoras podrán presentar sus consideraciones al respecto de forma breve en sus propuestas.

6. INICIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y FASES DE EJECUCIÓN

Inicio de servicio para la prestación contratada: **1 julio 2024**, con una duración de **12 meses**, y fecha fin de servicio a 31 de junio de 2025.

Las empresas licitadoras deberán detallar en la propuesta:

- Los requisitos necesarios para comenzar el servicio.
- La fecha propuesta de inicio del servicio.
- Los riesgos que podrían identificar para poder empezar en la fecha propuesta por ellos.

Las empresas licitadoras deberán plantear un calendario detallado y una propuesta de fechas para iniciar el servicio oficial en la fecha que hayan propuesto.

El calendario estará sujeto a las siguientes fases:

- La “fase de toma de conocimiento” previa al inicio del servicio se deberá realizar en un período no superior a 10 días laborables (L a V) tras la formalización del contrato. Esta fase irá a cargo del adjudicatario y sin coste adicional para Mutua Universal, sin que computen a estos efectos las horas de servicio realizadas.
- La “fecha de inicio de servicio” se considera, de forma orientativa, a **1 de julio de 2024**, pero la fecha real dependerá del tiempo de gestión de la tramitación del expediente y de la ejecución de la fase de toma de conocimientos.
- Se deberá prever una “fase de traspaso de conocimiento” durante los últimos 10 días laborables (L a V) del contrato, jornadas que incluirán la continuidad del soporte HelpDesk así como actividades de transición o traspaso de conocimiento. Dicho traspaso podrá ser realizado al personal de Mutua Universal o bien a un nuevo adjudicatario del servicio (si se realizara una nueva contratación más allá de la finalización del contrato que se deriva de esta licitación con resultado de cambio de contratista). Aunque las jornadas estarían incluidas en las jornadas contempladas en el contrato para este caso, las ofertas de las empresas licitadoras deberán exponer qué actividades se deberían realizar, desde su punto de vista, para acometer esta fase de transición o reversión sin impacto en el servicio.

7. CONTROL DE CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La empresa licitadora presentará el modelo de relación para el seguimiento del servicio, planteando reuniones de seguimiento o comité operativos periódicos o adhoc para valorar la evolución del servicio, potenciales nuevas necesidades vinculadas al objeto del contrato, y la adecuación de conocimientos y valoración de los recursos asignados al equipo de trabajo. Estas reuniones podrán llevarse a cabo de forma remota.

Durante el desarrollo de los servicios requeridos, Mutua Universal realizará el seguimiento de los niveles de calidad establecidos y aplicará un sistema de medida continua de la calidad, según los estándares vigentes en cada momento.

La valoración final de la productividad y calidad de las actividades desarrolladas por el servicio corresponderá al responsable designado por parte de Mutua Universal, siendo potestad suya solicitar el cambio de la/s persona/s cuando concurren las siguientes causas:

- a) inexactitud en el nivel de conocimientos del personal de dicho equipo
- b) merma en el rendimiento y/o en la calidad de las actividades desarrolladas
- c) falta de cohesión suficiente con el personal del departamento de Administración SAP (de manera justificada),
- d) otros motivos disciplinarios

Si durante la ejecución del contrato se constatare cualquiera de estas causas, el responsable del contrato por parte de Mutua Universal podrá solicitar, por los motivos expuestos y de manera justificada, la sustitución de personal del equipo de trabajo, mediante notificación a la empresa adjudicataria, sin limitación en el número de modificaciones que pueda solicitar. A este respecto, ver más detalle en el apartado “5.3.2. Cambios en el equipo de trabajo”.

8. REQUISITOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

8.1. Requerimientos generales de seguridad

El adjudicatario debe garantizar a Mutua Universal la seguridad de la información a la que tenga acceso durante el desarrollo del servicio, observando las siguientes normas:

- Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de la Entidad.
- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida por su red.
- Informar acerca de la política de seguridad propia, así como de su implementación y seguimiento por parte de su organización.
- Informar por escrito, tan pronto como detecte riesgos reales o potenciales de seguridad en su propia red, o en el equipamiento de cliente.
- Garantizar que la información, en su totalidad, no se almacena, duplica o intercepta, mientras circula por su red.
- Establecer un control de acceso lógico a los equipamientos de red y/o sistemas de información, garantizándolo únicamente a los usuarios autorizados.
- Garantizar que su equipo de trabajo aplica de forma estricta las normas de seguridad.
- Detallar los mecanismos y protocolos de encriptación de datos que usarán en las transmisiones.

El personal del adjudicatario que requiera acceso físico a las instalaciones de Mutua Universal será identificado y deberá llevar visible en todo momento la acreditación asignada.

8.2. Requerimientos de la seguridad para la ejecución del servicio

En el caso de que el adjudicatario detecte un incidente de seguridad durante la prestación del servicio, debe notificarlo de inmediato al personal responsable del servicio designado por Mutua Universal.

Por consiguiente, el adjudicatario debe habilitar un canal de comunicación para potenciales incidentes de seguridad en Mutua Universal, y presentar, en el plazo que se establezca, un informe de situación y un plan de reparación o mitigación, si procede.

Adicionalmente, cualquier notificación de incidente que tenga una potencial trascendencia pública irá acompañada de una propuesta de plan de comunicación a seguir por parte de Mutua Universal.

8.3. Intercambio seguro de información

El adjudicatario del servicio debe suministrar las herramientas necesarias para un intercambio seguro de información entre ambas partes, que no requiera la instalación de aplicaciones en Mutua Universal, asegurando el uso de un protocolo de cifrado robusto y de mercado.

En el caso de que el protocolo utilizado para el cifrado se vea públicamente comprometido a lo largo de la ejecución del servicio, el adjudicatario deberá proporcionar una alternativa segura con la que trabajar a partir de ese momento.

8.4. Propiedad y utilización de los datos

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas, deben guardar secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacerlos públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, por tiempo indefinido después de la finalización del contrato.

El adjudicatario se compromete a mantener estricta confidencialidad y a no revelar o ceder datos, ni aún para su conservación, o documentos proporcionados por Mutua Universal, a terceros, para cualquier otro uso no previsto como necesario para el desempeño de la prestación objeto de este contrato, especialmente los datos de carácter personal.

Aún sin estar previsto en el objeto de este contrato, si personal a cargo de la empresa adjudicataria autorizado a la realización de la prestación objeto de contratación tuviera acceso a datos de carácter personal de los que es titular Mutua Universal, comunicará este hecho a personal de Mutua Universal, debiendo cumplir con las obligaciones de discreción que, con respecto a los datos de carácter personal,

dispone la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla dicha Ley.

La empresa adjudicataria será responsable de todos los daños y perjuicios directos o indirectos sufridos por Mutua Universal como resultado del incumplimiento de la presente obligación de confidencialidad y de protección de datos. En particular, la empresa adjudicataria será responsable de abonar a Mutua Universal:

- Los gastos que le ocasione su defensa frente a eventuales procedimientos sancionadores o de tutela de derechos incoados por la Agencia Española de Protección de Datos y sus recursos ante los Tribunales competentes.
- El importe de la sanción que, en su caso, pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos.
- Los gastos que le ocasione su defensa frente a eventuales acciones legales que pudiesen promover los titulares de datos o afectados. Dichos gastos incluirán, en todo caso, los honorarios de los abogados y procuradores implicados en la defensa.
- El importe de las indemnizaciones a los titulares de los datos o afectados que, en su caso, pudiera imponer a los tribunales.

8.5. Incidencias en materia de protección de datos

El adjudicatario del servicio deberá notificar en un plazo máximo de una hora desde su conocimiento cualquier incidencia que pudiera afectar, potencialmente o de manera confirmada, a datos de carácter personal de Mutua Universal.

En un plazo no superior a un día, deberá presentar un informe en el que se describa el impacto de la incidencia, los motivos que la han causado, los procedimientos adoptados para protegerse de nuevas ocurrencias, así como la totalidad de requisitos establecidos en el RLOPD.

9. COORDINACIÓN ACTIVIDADES EMPRESARIALES

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el R.D. 171/2004 que desarrolla el anterior en materia de coordinación de actividades empresariales, para que los técnicos asignados por la empresa adjudicataria puedan desarrollar la actividad vinculada a este contrato en los centros de trabajo de MUTUA, será necesario que, de forma previa al inicio de las actividades, se haya realizado la adecuada coordinación entre adjudicatario y MUTUA con el fin de cooperar en la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

Una vez finalizada esta coordinación, los técnicos del adjudicatario constarán como “acreditados” para poder acceder a los centros de MUTUA para llevar a cabo las actividades que se derivan de este contrato. Por otro lado, **MUTUA no autorizará el inicio de los trabajos al personal no acreditado y sin la correcta entrega de la documentación.**

Cualquier cambio significativo en la actividad de la empresa o de los trabajadores, que pueda afectar al titular de la empresa y viceversa, deberá comunicarse por escrito a MUTUA y supondrá la actualización de la documentación.

Todo esto deberá tenerse en cuenta en momentos previos a la formalización, para que cuando llegue el momento del inicio formal de servicio, todos los técnicos implicados estén adecuadamente acreditados, sin impactar, por tanto, en los plazos de implantación.

Cualquier retraso en el proyecto derivado de la no aplicación de esta coordinación de actividades empresariales será responsabilidad del adjudicatario, pudiendo MUTUA aplicar las correspondientes penalizaciones por impacto en la planificación establecida.

10. JORNADAS DE SERVICIO ESTIMADAS Y PRECIO DE LAS MISMAS

Como orientación para que los licitadores puedan configurar su proposición económica, sin que esta información sea vinculante, se indican las unidades estimadas de jornadas de servicios a prestar anualmente amparadas en este contrato, para cada recurso, y el precio unitario por jornada base de licitación (sin IVA).

En el indicado precio se incluye cualquier tipo de gasto en que pueda incurrir el contratista para la prestación del servicio y en particular los derivados de los desplazamientos que se originen y hospedajes.

Nº de jornadas hábiles anuales por recurso	Precio unitario jornada (IVA no incluido)
225	185,00 €

Nº de jornadas hábiles anuales por contrato	Precio unitario jornada (IVA no incluido)
450	185,00 €

11. REQUERIMIENTOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DEL SERVICIO

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación ambiental en vigor en relación a las actividades solicitadas en este pliego. Además, se deberá asegurar de que el personal adscrito al servicio está debidamente formado en materia de buenas prácticas ambientales.

En concreto, el adjudicatario tendrá la obligación de:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al Medio Ambiente
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de las actividades del contrato en instalaciones de Mutua Universal
- Reutilizar todos los materiales que sea posible
- Apagar los equipos bajo su responsabilidad siempre que su funcionamiento no sea necesario

En Barcelona, a 14 de febrero de 2024
Área de Tecnología
Albert Santos Bonet