

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES Y TÉCNICAS QUE
HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE LICITACIÓN
PÚBLICA, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,
GESTIÓN AMBIENTAL, DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO, DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN,
ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD Y AUDITORIA LEGAL
DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN PARA MUTUA
INTERCOMARCAL, MUTUA COLABORADORA CON LA
SEGURIDAD SOCIAL N° 39.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Contenido

| | | |
|--------|--|-------------------------------|
| 1. | INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 1.1. | OBJETO..... | 3 |
| 1.2. | DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS | 3 |
| 2. | SERVICIOS | 4 |
| 2.1. | SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL | 4 |
| 2.2. | DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ALCANCE | 5 |
| 2.2.1. | Condiciones generales de la prestación del servicio..... | 5 |
| 2.2.2. | Alcance de los certificados | 6 |
| 2.2.3. | Condiciones de ejecución..... | 8 |
| 2.3. | PROPUESTA DE SERVICIO | 10 |
| 2.3.1. | Documentación por aportar | 10 |
| 2.3.2. | Persona de contacto | 11 |
| 2.3.3. | Medio ambiente | 11 |
| 2.3.4. | Tiempo de implantación | 11 |
| 2.3.5. | Garantía..... | 11 |
| 2.3.6. | Penalizaciones..... | 12 |
| 3. | COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS..... | 13 |
| 4. | CONDICIONES..... | 13 |
| 4.1. | CONDICIONES GENERALES | 13 |
| 4.2. | MEJORAS..... | 15 |
| 5. | CRITERIOS DE VALORACIÓN..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 5.1. | CUADRO DE PUNTUACIÓN..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 5.2. | VALORACIÓN ECONÓMICA | ¡Error! Marcador no definido. |
| 5.3. | VALORACIÓN TÉCNICA..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| | ANEXO A. LISTA DE SUCURSALES..... | 16 |

1. INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETO

Contratación de los servicios de certificación de sistemas de gestión de la calidad, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental, seguridad de la información, ENS y auditoría legal del sistema de prevención de riesgos laborales para Mutua Intercomarcal, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº39, de acuerdo con las especificaciones técnicas indicadas en el presente pliego.

1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El adjudicatario del contrato deberá ofrecer los siguientes servicios:

Cubrir los servicios de auditoría, evaluación externa y/o verificación en materia de gestión de la calidad, gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información de los sistemas y Esquema Nacional de Seguridad y los modelos de gestión asociados implantados en Mutua Intercomarcal para proveer de los certificados acreditativos correspondientes.

Para ello, se precisa de la realización de las siguientes auditorías (con la frecuencia y dedicación necesaria para mantener las certificaciones):

- Auditoría del Sistema de Gestión de la calidad de Mutua Intercomarcal, según la norma UNE-EN ISO 9001:2015.
- Auditoría del Sistema de Gestión ambiental de Mutua Intercomarcal, según la norma UNE-EN ISO 14001:2015.
- Auditoría del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo según la norma UNE-EN ISO 45001:2023.
- Auditoría del Sistema de Gestión de Seguridad de Sistemas de Información, según la norma UNE-ISO/IEC 27001:2022.
- Auditoría Esquema Nacional de Seguridad (La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos estableció el Esquema Nacional de Seguridad que, aprobado mediante Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, tiene por objeto determinar la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en su ámbito de aplicación y estará constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información. Posteriormente, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, recoge el Esquema Nacional de Seguridad en su artículo 156 apartado 2 en similares términos. En 2022 se publicó la modificación del Esquema Nacional de Seguridad a través del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, en respuesta a la evolución del entorno regulatorio, en especial de la Unión Europea, de las tecnologías de la información y de la experiencia de la implantación del Esquema).

- Cubrir los servicios de **auditoría legal externa de prevención de riesgos laborales** de Mutua Intercomarcal, para dar cumplimiento a la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y a lo desarrollado en el capítulo V del Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Acciones de divulgación de los certificados.
- Acciones formativas a los responsables de los sistemas de gestión (sobre evolución y perspectivas de cambio de cada uno de ellos).

2. SERVICIOS

2.1. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

La solvencia técnica o profesional de los licitadores se apreciará teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad, lo que deberá acreditarse por los siguientes medios:

- El licitador deberá disponer de los medios personales suficientes para la prestación del servicio que deberán cumplir los requisitos establecidos en este Pliego, debiendo incluir el compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato dichos medios personales.
- El **auditor jefe** de cada auditoría de certificación deberá participar en las actividades de auditoría.
- Asimismo, deberá aportar una declaración del responsable donde conste que los auditores (nombres y apellidos) que prestarán el servicio disponen de la calificación para auditar según las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN ISO 45001, UNE-ISO/IEC 27001, en Esquema Nacional de Seguridad y auditoría legal del sistema de prevención de riesgos laborales, vigentes en este momento. A este compromiso se le atribuye el **carácter de obligación esencial** a los efectos previstos en el presente Pliego.
- Acreditación para la realización de Auditorías Legales del Sistema de Prevención de riesgos laborales para dar cumplimiento a la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- Declaración sobre la plantilla que participa en las auditorías que tenga previsto subcontratar, indicando el porcentaje global de subcontratación propuesto y la exclusividad de la colaboración entre ambas partes. En el supuesto de que no se proponga subcontratación, se deberá adjuntar una declaración indicando tal circunstancia.

El licitador deberá contar con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato. Para esta licitación, esta habilitación vendrá acreditada mediante:

- Acreditación de ENAC para los esquemas objeto de la auditoría en el sector de “Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social”. Dicha acreditación deberá estar vigente, siendo motivo de exclusión si estuviese retirada o suspendida temporalmente.

Aquellas ofertas que no reúnan los requisitos mencionados, se considerará que no pueden acreditar los aspectos de solvencia técnica o profesional, por lo que serán excluidas.

2.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ALCANCE

El objeto de la presente licitación es la contratación de servicios de certificación de sistemas integrados de gestión (de la calidad, ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo), de seguridad de la información, Esquema Nacional de Seguridad y de la Auditoría Legal del Sistema de Prevención de riesgos laborales.

Concretamente, el servicio incluirá la realización de las siguientes auditorías:

1. Auditoría del Sistema de gestión de la calidad, según la norma UNE-EN ISO 9001:2015.
2. Auditoría del Sistema de gestión ambiental, según la norma UNE-EN ISO 14001:2020.
3. Auditoría del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, según la norma UNE-EN ISO 45001:2023.
4. Auditoría del Sistema de Gestión de Seguridad de Sistemas de Información, según la norma UNE-ISO/IEC 27001:2022.
5. Auditoría del Esquema Nacional de Seguridad (categoría Media), según regulación vigente en su momento.
6. Auditoría legal del sistema de prevención de riesgos laborales según la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y según el Reglamento de los Servicios de Prevención.

2.2.1. Condiciones generales de la prestación del servicio

El servicio objeto del contrato se planificará y llevará a cabo en el tiempo y en los centros que se indican en el alcance (ver relación de centros que constan en el Anexo A). La actualización de dichos centros quedará vinculada o condicionada al listado de centros que aparezcan actualizados en la página web de la entidad, cumpliendo con las siguientes actividades y fechas:

| Servicio/s a prestar | Fechas | Alcance | Informes |
|--|---|---|--|
| Una auditoría de renovación según norma UNE-EN ISO 9001, UNE- EN ISO 14001 y UNE-EN ISO 45001, así como dos auditorías anuales de seguimiento (integradas) | Junio 2025, 2026 y 2027 (aproximadamente) | Toda la organización: la relación de centros quedará vinculada y condicionada al listado de centros que aparezcan actualizados en la web de Mutua Intercomarcal | Un informe integrado de los tres sistemas de gestión |
| Una auditoría de Esquema Nacional de Seguridad (ENS) | Mayo 2026 (aproximadamente) | Sede Social | Evaluaciones/informe independiente ENS |
| Una auditoría de renovación según UNE-ISO/IEC 27001, así como dos auditorías de seguimiento anuales | Junio 2025, 2026 y 2027 (aproximadamente) | Toda la organización: la relación de centros quedará vinculada y condicionada al listado de centros que aparezcan actualizados en la web de Mutua Intercomarcal | Evaluaciones/informe independiente |
| Una auditoría legal del sistema de prevención de riesgos laborales según la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales | Junio-Julio de 2025 | 305 personas | Evaluaciones/informe independiente |

2.2.2. Alcance de los certificados

Alcance para normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 45001:2023:

- A. Los servicios de cobertura de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con medios asistenciales propios, incluida la rehabilitación y las actividades preventivas comprendidas en la acción protectora de la Seguridad Social.
- B. Los servicios de cobertura de las contingencias de accidente de trabajo y enfermedades profesionales con medios asistenciales concertados, incluida la rehabilitación y las actividades preventivas comprendidas en la acción protectora de la Seguridad Social.
- C. La colaboración en la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes y otras prestaciones económicas que le son legalmente atribuidas.

Alcance para la UNE-ISO/IEC 27001:2022

- A. Los sistemas de información que soportan todos los procesos de negocio: Asistencia Sanitaria, prestaciones a los trabajadores, gestión de mutualistas, gestión de la información del entorno al usuario y gestión del CPD, que se prestan desde su sede corporativa y sucursales, de acuerdo con el documento de aplicabilidad vigente.

Alcance para Esquema Nacional de Seguridad (Categoría Media)(vigente)

- A. Los sistemas de información que soportan todos los procesos de negocio: Asistencia sanitaria, prestaciones a los trabajadores, gestión de mutualistas y gestión de la información del entorno al usuario y gestión del CPD, que se prestan desde su sede corporativa, de acuerdo con el documento de determinación de la categoría vigente.

Alcance y fases de la Auditoría legal del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales deberá incluir las siguientes fases:

A- Número de personas a las que aplica la certificación: 305 trabajadores.

B- La modalidad preventiva de Mutua Intercomarcal es la de Servicio de Prevención Propio. Se asumen con medios propios las siguientes especialidades:

- Higiene industrial
- Seguridad en el Trabajo

C- Asimismo, se encuentran concertadas con la Sociedad de Prevención Quirón Prevención las disciplinas de:

- Medicina del Trabajo
- Ergonomía y Psicología aplicada

La empresa pertenece al Anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención.

FASES:

FASE I: Cumplimiento. Revisión documental.

En esta fase se evaluará si la organización se encuentra preparada para continuar el proceso de auditoría legal o si existe algún impedimento crítico para continuar con la FASE II.

FASE II: Auditoría de campo

La auditoría de campo se realizará en las instalaciones de la organización presencialmente o vía telemática, verificando el grado de integración de la prevención de riesgos laborales en el sistema general de gestión de la organización a través de la implantación y aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

FASE III: Informe de auditoría legal

El resultado de la auditoría se reflejará en un informe que obligatoriamente quedará a disposición de la autoridad laboral y de los representantes de los trabajadores.

2.2.3. Condiciones de ejecución

El servicio por prestar comprenderá como mínimo los siguientes aspectos:

- Los servicios de Auditoría de certificación según UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN ISO 45001, auditoría ENS y UNE-ISO/IEC 27001 cubrirán anualmente para cada Sistema de Gestión las auditorías de seguimiento o renovación, además de las auditorías extraordinarias que se considere oportuno realizar para el mantenimiento de los certificados.
- Durante la auditoría anual (sea de renovación o seguimiento durante el ciclo de 3 años de validez del certificado), de cada norma UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN ISO 45001, UNE-ISO/IEC 27001 y ENS (bienal) se visitarán, si están dentro del alcance del certificado, al menos, las Oficinas Centrales anualmente y las sucursales asistenciales al menos una vez dentro del ciclo y un muestreo representativo del resto de emplazamientos, según criterios de la certificadora, con visita presencial o en remoto por vídeo conferencia.
- La auditoría legal del sistema de prevención de riesgos laborales será única y se realizará en 2025.
- La entidad certificadora integrará en el presupuesto presentado todos los gastos previstos de desplazamientos y dietas para realizar la actividad.
- La entidad certificadora deberá emitir los correspondientes informes definitivos, resultado de los hallazgos encontrados en cada fase. Los informes de la Auditoría ENS y la norma UNE-ISO/IEC 27001 deberán ser independientes al informe de las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 y UNE-EN ISO 45001.
- Los planes y fechas de las visitas de auditoría serán convenientemente acordados entre la Dirección de Mutua Intercomarcal y la Entidad Certificadora que resulte adjudicataria del contrato. La primera propuesta se enviará a Mutua Intercomarcal al menos 2 meses antes del inicio, para poder ser analizada y consensuada por ambas partes. En el caso de que surgieran cambios de última hora en las fechas pactadas, éstas deberán ser comunicadas a los responsables del proyecto, a la mayor brevedad posible, dando la posibilidad de solución con la participación de ambas partes, evitando incluir los festivos nacionales, autonómicos y locales.
- Durante los dos años de seguimiento de las certificaciones, los servicios deberán efectuarse con anterioridad a la finalización del año natural desde la primera certificación o renovación, y la planificación será acordada por los responsables de ambas entidades con tiempo suficiente para evitar pérdidas de vigencia de los certificados.

Los roles establecidos en el proceso de auditoría serán los siguientes:

- **Auditor jefe:** se encarga de la coordinación del equipo de auditores designado para el proceso de auditoría externa. El auditor jefe deberá remitir a la Dirección de Mutua Intercomarcal el programa o plan de visita, al menos con 2 meses de antelación a la realización de estas. Esta planificación deberá indicar las fechas y centros a auditar.
- **Auditor:** el encargado de realizar las auditorías.

Los auditores que prestarán los servicios deberán disponer de la acreditación en UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN ISO 45001, UNE-ISO/IEC 27001 y ENS. Además, para la auditoría del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo se deberá disponer de un Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales (con las especialidades de Seguridad, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología aplicada).

La Entidad de Certificación que resulte adjudicataria llevará a cabo la auditoría de certificación –ya sea de renovación o de seguimiento– así como las visitas extraordinarias, mediante un proceso de certificación que habrá de incluir al menos:

- a) Una reunión inicial del equipo auditor con el personal responsable designado por Mutua Intercomarcal y que ésta considere necesario a efectos de revisar el Plan de Auditoría correspondiente.
- b) Elaboración de los correspondientes Informes de Auditoría/Evaluación/Verificación de Certificación/Renovación/Seguimiento, en sus fases correspondientes, en un único informe integrado para los sistemas de gestión de la calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo, siendo otro para UNE-ISO/IEC 27001 y Auditoría ENS (2 informes en total).
- c) Reunión final en la que el equipo auditor presentará al personal responsable designado por Mutua Intercomarcal los hallazgos y/o conclusiones de la visita, haciendo entrega de los informes en el plazo máximo de 7 días, donde se dará explicación de la sistemática que deberá seguir Mutua Intercomarcal para el establecimiento de las Acciones Correctivas para solventar las No Conformidades identificadas en su caso, así como las propuestas de mejora que se consideren oportunas para conseguir una óptima integración y eficacia de los sistemas y modelos de gestión.
- d) Cierre de las no conformidades detectadas, mediante el análisis de la documentación remitida por Mutua Intercomarcal al efecto, o mediante la programación de visita extraordinaria para verificar su implantación.
- e) Emisión de los correspondientes certificados a nombre de Mutua Intercomarcal:
 - Certificado para cada centro incluido en el alcance y cada norma auditada.
 - En el caso del centro corporativo 6 certificados enmarcados con sus 4 anexos con los centros que están incluidos en el alcance y por cada norma auditada.

Cuando las circunstancias lo hagan necesario, la entidad de certificación realizará una visita extraordinaria, bien por el deseo de la Mutua de ampliar el alcance o número de

centros a incluir en la certificación, o como consecuencia de un incidente o cambio sustancial en el sistema, previo presupuesto.

2.3. PROPUESTA DE SERVICIO

2.3.1. Documentación por aportar

El sobre B, relativo a la proposición técnica, contendrá la siguiente documentación:

- a) Índice numerado de los documentos presentados en este sobre.
- b) Los archivos relacionados con los siguientes puntos:
 - I. Metodología y planificación:
 - Metodología y fases, donde se detallará el método de trabajo a seguir a lo largo de las auditorías, que indique cómo se abordarán los trabajos necesarios para cumplir los requisitos solicitados.

Por ejemplo: Planificación para las jornadas de auditorías y las fases que se han planificado (con la integración de los puntos de las diferentes normas) para las tipologías de oficinas centrales, asistenciales y administrativas.
 - Jornadas y centros por auditar donde se detallará el número de centros auditados, así como la dedicación en número de jornadas en cada uno de ellos.
 - Criterio de muestreo en auditorías: se detallarán los criterios de muestreo aplicados.

El sobre C incluirá la siguiente documentación:

- a) Equipo de trabajo, donde se describirá el equipo de profesionales que compondrá el equipo de trabajo.

Deberán indicarse también los medios propuestos por el licitador, así como el grado de dedicación de cada rol en cada una de las fases del proyecto.

Asimismo, se describirá la experiencia del equipo en proyectos relacionados con el objeto del contrato:

- Calificación del personal: Declaración responsable con el nombre y apellidos del auditor (con doble, triple o cuádruple acreditación o más en UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN ISO 45001, UNE-ISO/IEC 27001, ENS y auditoría legal del sistema de prevención) y el tipo de norma para el que está calificado como auditor.
- Experiencia del equipo de trabajo: Declaración responsable que acredite la experiencia del Auditor jefe en el sector propio de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

- b) Difusión y formación: El licitador deberá presentar una relación de las acciones de difusión de las certificaciones y descripción de las sesiones informativas y o formativas vinculadas a las certificaciones del presente pliego.
- Difusión de la certificación del sistema: número de iniciativas de difusión y el alcance de estas: breve descripción de la iniciativa y de su alcance.
 - Sesiones informativas y/o formativas: Breve descripción (con ejemplos) sobre los programas de asesoramiento sobre actualizaciones de certificaciones ya existentes y nuevas certificaciones.

ADVERTENCIA: No deben incluirse en los sobres A o B, relativos a la documentación general y a la propuesta técnica, referencias o anotaciones sobre el valor económico de la oferta que debe presentarse en el sobre C. En caso de que se incluyeran, la proposición no será admitida.

2.3.2. Persona de contacto

La empresa adjudicataria designará a un responsable (auditor jefe) que ejercerá de interlocutor directo en el desarrollo y ejecución del contrato, y en la resolución de las eventuales incidencias que pudieran producirse.

2.3.3. Medio ambiente

El proveedor será responsable de cumplir con la legislación medioambiental comunitaria, estatal, autonómica y local vigente sobre el objeto del contrato (si aplica).

2.3.4. Tiempo de ejecución del servicio

El plazo máximo de implantación del servicio será el de garantía de mantenimiento en activo de todos los certificados durante el ciclo de tres años del contrato.

Para la auditoría legal del sistema de prevención de riesgos laborales, el plazo de implantación será julio 2025

2.3.5. Garantía

El adjudicatario deberá garantizar las prestaciones objeto de la presente licitación durante toda la vigencia del contrato, obligándose a realizar los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a la firma adjudicataria si así lo solicita Mutua Intercomarcal.

Durante este período, el adjudicatario se compromete a resolver satisfactoriamente todas aquellas incidencias o defectos detectados en la prestación contratada, imputables a él por acción u omisión. La corrección de los errores deberá garantizar la solución del error detectado y que toda la documentación relacionada con los mismos se actualice correctamente.

Durante dicho plazo la garantía responderá de la correcta ejecución de las prestaciones contempladas en el contrato, de los gastos originados a Mutua Intercomarcal por la demora del contratista en el cumplimiento de sus obligaciones, y de los daños y perjuicios ocasionados a la misma con motivo de la ejecución del contrato o por su incumplimiento, cuando no proceda su resolución.

2.3.6. Penalizaciones

El adjudicatario realizará las prestaciones objeto del contrato con relación a los parámetros de calidad exigibles para su desarrollo.

En caso de incumplimiento del contrato, Mutua Intercomarcal tendrá la facultad, en función de la gravedad, de aplicar penalizaciones o alternativamente resolver el contrato.

En cualquier caso, la acumulación de penalizaciones o la reiteración en el incumplimiento de un tipo de indicador podrá ser motivo de resolución del contrato.

El hecho de que se estipulen penalizaciones es una garantía para evitar cualquier tipo de incumplimiento del contrato y, por tanto, su aplicación debe entenderse como una medida de fuerza mayor.

En el ámbito del presente contrato se aplicarán penalizaciones por incumplimientos graves, considerándose como tal:

1. No entregar los certificados actualizados antes de la expiración de los certificados existentes.
2. La negativa a la prestación del servicio sin justificación.
3. Incumplimiento de las fechas propuestas por el licitador.
4. Cambios de integrantes del equipo propuesto, sin seguir el procedimiento que se indica en este Pliego.
5. Conductas indebidas con partes interesadas o interlocutores cuando actúe en representación de Mutua Intercomarcal.
6. La vulneración de la confidencialidad.

En caso de incumplimiento grave, se dará apercibimiento por escrito al adjudicatario.

El apercibimiento por escrito conllevará una penalización equivalente al 5% de la facturación total.

Como regla general, quedan excluidas las penalizaciones señaladas anteriormente cuando:

- Existan situaciones extraordinarias que den lugar a alteraciones que desvirtúen la medida.
- Existan causas de fuerza mayor.

3. COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Mutua Intercomarcal comunicará la detección de cualquier incidencia a la empresa adjudicataria mediante un correo electrónico a la dirección que ésta misma haya definido en la propuesta como dirección de correo para este fin.

La empresa adjudicataria deberá informar al responsable de Tecnologías de la Información de Mutua Intercomarcal (o a la persona que él designe) de todos y cuantos retrasos se estén produciendo (ya sea por fuerza mayor o por culpa de la entidad adjudicataria).

El adjudicatario deberá avisar a Mutua Intercomarcal en un plazo máximo de 24 h de cualquier incidencia que pueda afectar al servicio, incluidos aquellos aspectos que hagan referencia al tratamiento como encargado de datos de carácter personal.

Si se produjera algún error en el servicio achacable al adjudicatario, éste pondrá los medios necesarios para subsanar el error y que las comunicaciones lleguen a su destino en el mínimo tiempo posible.

En el caso de que el adjudicatario incurra en ejecución defectuosa o demora de forma reiterada respecto al cumplimiento del contrato, por causas imputables a él mismo, Mutua Intercomarcal podrá optar por la resolución del contrato.

4. CONDICIONES

Desde el punto de vista de facturación y gestión comercial el adjudicatario deberá disponer de un interlocutor único de contacto con MUTUA INTERCOMARCAL, que será el encargado de canalizar las solicitudes realizadas.

El licitador deberá entregar una memoria completa del Servicio.

4.1. CONDICIONES GENERALES

- Se requiere que, para todos los bienes y servicios a contratar, exista una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario. Se desea que éste sea realmente un socio tecnológico de MUTUA INTERCOMARCAL.
- MUTUA INTERCOMARCAL es una entidad con vocación de mejora continua, lo que puede representar la expansión y apertura de nuevos centros, cambios en las comunicaciones en centros actuales, situaciones de emergencia que pueden derivar en necesidades adicionales. El adjudicatario deberá atender a todas estas posibles situaciones que se puedan dar en MUTUA INTERCOMARCAL, adecuando los servicios a la realidad en cada momento, así como prever nuevos requerimientos.
- El adjudicatario deberá mantener una actitud proactiva y diligente en los procesos de transferencia de servicio, tanto cuando lo recibe de un tercero como cuando deba transferirlo al final del contrato, respetando los compromisos adquiridos en su propuesta.

- El adjudicatario estará obligado a garantizar la disponibilidad, seguridad, integridad y confidencialidad de los datos a los que tenga acceso, considerándolo desde Mutua Intercomarcal como una figura de “encargado del tratamiento” (Según el RGPD).

Sus principales obligaciones en cuanto a seguridad de la información serán:

- a) Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal. (Basadas en la aplicación de la ISO 27001:2022 implantada en Mutua Intercomarcal).
- b) Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a la que se tenga acceso para el desarrollo del servicio, respetando los compromisos adquiridos.
- c) Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de MUTUA INTERCOMARCAL.
- d) Informar a MUTUA INTERCOMARCAL de manera inmediata, de las incidencias de seguridad y cuando se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o equipamiento.
- e) Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos pactados con Mutua Intercomarcal y propios del licitador que contemplen las normas de seguridad jurídicas y normativas establecidas.
- f) Poseer los mecanismos necesarios que garanticen que el acceso a cualquier equipamiento de red o sistemas de información sea única y exclusivamente para los usuarios autorizados a ello.
- g) A nivel general, cumplir con todas las obligaciones que establece RGPD y la Ley Orgánica 03/2018 del 5 de diciembre, Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantías de Derechos Digitales; así como la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.

El adjudicatario del servicio deberá regirse para la implantación de los servicios contratados por:

- a) Una aprobación del PLAN DE TRABAJO por parte de Mutua Intercomarcal, modificando, si procede, los aspectos que sean necesarios de acuerdo con los requisitos de Mutua Intercomarcal. Una vez se tenga la versión definitiva, se adjuntará este documento al contrato de manera vinculante.
- b) Una prestación sin interrupción del servicio, de acuerdo con la propuesta realizada.
- c) Considerar la gestión asociada a la ejecución del proyecto aspectos como:
 - i. Modelo de relación.
 - ii. Gestión de cambios.
 - iii. Disponibilidad de los servicios: Los compromisos descritos en las propuestas, serán de obligado cumplimiento.

- iv. Referencias: Donde se indicará la experiencia y la capacidad de los licitadores en proyectos similares.
 - v. Recursos y presencia: Oficinas, delegaciones, personal.
 - vi. Otros anexos que los licitadores consideren de interés.
- d) Los licitadores incluirán una tabla donde se indique claramente la página o páginas del documento donde se encuentra descrito cada uno de los apartados objeto de valoración, según se indica en el apartado correspondiente a criterios de valoración.

4.2. MEJORAS

Se indicarán todas aquellas características que los licitadores consideren como mejoras técnicas, señalando, en su caso, si tiene repercusión económica en la solución ofertada.

ANEXO A. LISTA DE SUCURSALES

| SUCURSAL | TIPOLOGÍA |
|--------------------------------------|------------------|
| Sucursal A CORUÑA | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal ASTURIAS | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal BANYOLES | ASISTENCIAL |
| Sucursal BARCELONA | ASISTENCIAL |
| Sucursal BERGA | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal CÓRDOBA | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal EIVISSA | ASISTENCIAL |
| Sucursal FIGUERES | ASISTENCIAL |
| Sucursal GIRONA | ASISTENCIAL |
| Sucursal GRANADA | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal GRANOLLERS | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal IGUALADA | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal LAS TORRES DE COTILLAS | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal LEÓN | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal L'HOSPITALET DEL LLOBREGAT | ASISTENCIAL |
| Sucursal LLEIDA | ASISTENCIAL |
| Sucursal LUGO | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal MADRID | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal MÁLAGA | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal MANRESA | ASISTENCIAL |
| Sucursal MATARÒ | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal MOLLET DEL VALLES | ASISTENCIAL |
| Sucursal MURCIA | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal PALAU-SOLITA I PLEGAMANS | ASISTENCIAL |
| Sucursal PALMA DE MALLORCA | ADMINISTRATIVA |
| SEDE CORPORATIVA | SEDE CORPORATIVA |
| Sucursal SEVILLA | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal TARRAGONA | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal TÀRREGA | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal VALLÈS OCCIDENAL (TERRASSA) | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal TOTANA | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal VALENCIA | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal VALLADOLID | ADMINISTRATIVA |
| Sucursal VIC | ASISTENCIAL |
| Sucursal VIGO | ADMINISTRATIVA |