



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUPERSIMPLIFICADO, DEL SUMINISTRO DE LICENCIAS PARA PLATAFORMA DE RECLUTAMIENTO CON INTEGRACIÓN A LOS SISTEMAS DEL ÁREA DE PERSONAS IMPLEMENTADOS EN MUTUA MONTAÑESA.

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2. REQUERIMIENTOS DE LA PLATAFORMA DE RECLUTAMIENTO.....	4
2.1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	4
2.2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	7
2.3. REQUERIMIENTOS DE USABILIDAD	8
2.4. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO	9
2.5. REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	10
3. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	11
3.1. DURACIÓN DEL SUMINISTRO Y MODELO DE LICENCIAMIENTO	11
3.2. EQUIPO DE TRABAJO.....	11

1. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de seguir avanzando guiados por nuestro marco estratégico Espíritu MM 2022-2025, contando como ejes principales la excelencia operativa, la sostenibilidad, las personas, la innovación tecnológica y la comunicación con los grupos de interés y tras obtener este año el sello EFQM 600, cuyo modelo se basa en principios que se centran en personas, procesos y resultados, continuamos esforzándonos en mejorar nuestro Employee Journey, donde la tecnología en el área de Personas adquiere un rol esencial.

Con este propósito, después de poner en marcha un sistema de información de recursos humanos y un portal de empleo generalista, se ha apostado por implementar una nueva solución tecnológica para los procesos de selección que impactará en la experiencia de los candidatos, favoreciendo la atracción de nuevos profesionales y el compromiso del actual equipo humano. Esta herramienta reforzará la marca empleadora de Mutua Montañesa, reflejando la propuesta de valor que hemos construido a lo largo de los años mediante el Employee Journey y nuestra Cultura MM. Además, optimizará la eficiencia y agilidad en los procesos, lo que facilitará el trabajo y la ejecución de nuestros equipos.

1.1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto el suministro de una licencia de uso de una plataforma de reclutamiento para Mutua Montañesa, con el objetivo de digitalizar y automatizar los procesos de atracción y selección de candidatos y dar visibilidad en la web corporativa a la career site o career site.

Las principales áreas de mejora identificadas para impulsar este proyecto incluyen: La publicación de vacantes mediante multiposting y el acceso centralizado de todas las candidaturas, la colaboración y comunicación interna y externa, la automatización de tareas y diseño de flujos de trabajo, la analítica de datos y las integraciones con otros sistemas ya adoptados en la organización.

2. REQUERIMIENTOS DE LA PLATAFORMA DE RECLUTAMIENTO

A continuación, se detallan los requerimientos técnicos y funcionales que debe cumplir el suministro destinado a optimizar la gestión de candidaturas en Mutua Montañesa. Estas especificaciones abarcan desde las funcionalidades esenciales para la operativa diaria hasta aspectos técnicos, normativos y de usabilidad, garantizando que la solución propuesta se alinee con las necesidades organizativas, cumpla con las normativas vigentes y facilite una implementación eficiente y sostenible.

2.1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Las funcionalidades requeridas por Mutua Montañesa para continuar rediseñando los procesos desde su área de Personas serán las siguientes:

2.1.1. SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE CANDIDATOS

El sistema de seguimiento de candidatos (ATS) permitirá a Mutua Montañesa centralizar la gestión de candidatos, desde la publicación de vacantes hasta la contratación, agilizando la recopilación, filtrado y seguimiento de candidaturas. En los siguientes bloques se describen los requisitos esenciales que debe incluir la herramienta para optimizar y automatizar los procesos de reclutamiento y selección de talento:

2.1.1.1. VACANTES

El software deberá permitir la creación y publicación de vacantes con los siguientes campos esenciales, asegurando una gestión eficiente y estructurada del proceso de selección:

- **Título y descripción del puesto:** Definir el nombre de la posición y detallar sus responsabilidades, requisitos y condiciones laborales.
- **Departamento/rol y ubicación:** Especificar el área de especialización de la empresa a la que pertenece el puesto y las posibles ubicaciones donde se desempeñará el trabajo, incluyendo el mapa con la dirección.
- **Preguntas de preselección:** Configurar preguntas predeterminadas o personalizadas para evaluar requisitos clave con formatos de respuesta diferente (texto, número, elección única o múltiple, etcétera).

En cuanto al formato visual de la vacante, en el titular se podrán incluir fondos de colores sólidos o fotografías cargadas desde el ordenador. Para generar un mayor impacto en la descripción, el SaaS posibilitará la combinación de textos, enlaces e imágenes.

- **Multiposting:** Permitir la publicación simultánea de la oferta en múltiples portales de empleo y canales de difusión integrados con el sistema, pudiendo publicar en simultáneo desde el propio ATS en todos los portales seleccionados.

Además de publicar vacantes en la career site y en los portales seleccionados, el ATS deberá permitir el reclutamiento interno, restringiendo el acceso a la oferta únicamente a los empleados de Mutua Montañesa.

El sistema deberá contar con distintos estados en las publicaciones de las vacantes que permitan gestionarlas de manera organizada y eficiente, asegurando que sólo las ofertas pertinentes sean visibles cuando se considere necesario. A destacar:

- **Borrador:** Permite guardar una oferta de empleo en proceso de edición sin hacerla visible públicamente, facilitando su revisión y modificación antes de la publicación.
- **Publicado:** Una vez finalizada la configuración de la vacante, desde el ATS se publicará la vacante en la career site y en los canales integrados habilitados.
- **Archivado:** Una oferta archivada dejará de estar visible y ya no recibirá nuevas candidaturas, pero su información seguirá disponible para consultas internas.

2.1.1.2. EMBUDO DE RECLUTAMIENTO Y ACCIONES AUTOMÁTICAS

Para organizar y visualizar correctamente las diferentes etapas del proceso de selección, desde la recepción de candidaturas hasta la contratación del candidato finalista, la plataforma ha de poseer una estructura de embudo de reclutamiento flexible que se pueda personalizar, diseñando las etapas necesarias para adecuarlos a los distintos tipos de procesos de selección.

La optimización del tiempo y la eliminación de tareas repetitivas son aspectos fundamentales para Mutua Montañesa. Por este motivo, el ATS debe incorporar un conjunto de acciones automatizadas que permitan agilizar la gestión de todas las vacantes activas, tanto en el career site como en los distintos portales de empleo, garantizando procesos de selección eficientes y dinámicos:

1. **Enviar correo electrónico:** Personalizar los correos electrónicos asociados a cada etapa del proceso de selección, pudiendo crearlos o utilizar plantillas previamente definidas. El contenido del mensaje, que podrá incluir texto, imágenes y enlaces.
2. **Enviar mensajes instantáneos** a los candidatos a través de correo electrónico y chat por WhatsApp para comunicarse de forma más fluida con ellos.
3. **Añadir etiquetas:** Asignar etiquetas a las candidaturas, vinculándolas automáticamente al perfil del candidato y podrán utilizarse posteriormente para filtrar y ordenar candidatos.
4. **Añadir comentarios y mencionar:** Redactar notas en la tarjeta de cada candidato, facilitando la colaboración entre los participantes en cada proceso de contratación. Además, se deberá habilitar la opción de menciones, permitiendo notificar directamente para que reciban el mensaje de forma inmediata.
5. **Programar entrevistas:** Planificar entrevistas con los candidatos, tanto presenciales como remotas, e invitar a los participantes involucrados en el proceso de selección.

2.1.1.3. CANDIDATOS

El software deberá unificar en una única base de datos todos los candidatos obtenidos desde los distintos portales de empleo externos, así como aquellos que se inscriban a través del career site de la propia plataforma. Todos los candidatos registrados serán visibles dentro del embudo de reclutamiento, ubicándose en la primera etapa, denominada "Recibidos" o "Inscritos", desde donde podrán gestionarse de manera eficiente. Las especificaciones mínimas que el software deberá cumplir para garantizar una óptima gestión de los candidatos son:

1. **Visualización:** La base de datos de los empleados posibilitará la visualización de los siguientes campos: Información personal del candidato, la fecha de inscripción a la vacante, el origen de entrada de la candidatura, así como la fase en la que se encuentra la solicitud (recibida, entrevista, etcétera).

2. **Filtrado:** Para facilitar la búsqueda de candidatos dentro de la base de datos, estarán disponibles los siguientes filtros de búsqueda: Título vacante, equipo/departamento, lugar de trabajo, calificación y etiquetas.
3. **Creación de nuevos candidatos:** Para añadir e importar nuevos candidatos, tanto a la base de candidatos como a un proceso de selección concreto, se podrá lograr introduciendo manualmente los datos de los candidatos o bien transformar la información de los CV de los candidatos en perfiles completos en el ATS.

2.1.2. CAREER SITE

Mutua Montañesa requiere la posibilidad de personalizar el diseño de la career site, alineando su imagen con su identidad de marca (colores, logotipos, fuentes) pudiendo crear distintas páginas que permitan compartir con los candidatos información valiosa (cultura MM, equipo, áreas de especialización, proyecto) a partir de la combinación de bloques de contenidos seleccionados.

- Cargar logotipo corporativo.
- Personalizar los colores, la tipografía y los fondos de textos, botones de llamada a la acción y bloques de contenidos.
- Incluir además de textos, videos e imágenes, datos de la compañía, infografías, ubicaciones de los centros de trabajo y listado de departamentos/ áreas de especialización.
- Personalizar el nombre del dominio.

Desde esta career site, además de visualizarse todas las vacantes publicadas, se posibilitará que los candidatos interesados en formar parte de la bolsa de empleo puedan inscribirse para futuras vacantes y que los actuales empleados de Mutua Montañesa puedan participar en el programa de referidos.

2.1.3. CANDIDATURAS ESPONTÁNEAS Y PROGRAMA DE REFERIDOS

El SaaS dispondrá de una funcionalidad que permita a los candidatos que, en el momento de su búsqueda de empleo, no encuentren una vacante que se adecúe a su posición e intereses, puedan conectar con Mutua Montañesa creando un perfil en el que seleccionen las áreas de especialización, posiciones y ubicaciones deseadas.

Adicionalmente, el software permitirá que, en las vacantes que el responsable de selección habilite, los empleados de Mutua Montañesa puedan enviar la vacante a personas que conocen y que consideren aptas para las posiciones a cubrir, con el triple objetivo de atraer candidatos de alta calidad, acelerar los tiempos de los procesos de selección y hacerles partícipes del crecimiento del talento en la organización, impactando sobre su compromiso y fortaleciendo la cultura organizacional.

2.1.4. REPORTES E INFORMES

El software deberá contar con un sistema de informes que permita analizar y visualizar datos clave durante todo el proceso de selección. Entre los reportes mínimos requeridos se incluyen el estado y evolución de las candidaturas, el desglose del embudo de reclutamiento, el origen de las postulaciones y otros indicadores relevantes para la optimización del reclutamiento.

Estos informes facilitarán la toma de decisiones estratégicas y la mejora continua del proceso de selección, incluyendo indicadores como:

- Número de personas inscritas al proceso.
- Número de candidaturas en cada fase del proceso de selección (recibidas, en proceso, en fase entrevista, oferta, contratados).
- Tiempo medio de contratación desde el momento de la publicación de la vacante.
- Tasa de conversión del embudo de reclutamiento.
- Tasa de origen de las candidaturas (career site, Infojobs, LinkedIn, otros).
- Número de procesos de selección gestionados por año/mes.
- Número de contrataciones realizadas por cada responsable de selección.

2.2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

En este apartado se definen las especificaciones técnicas que deberá cumplir el sistema para garantizar su correcto funcionamiento en el entorno de Mutua Montañesa. Estas incluyen aspectos relacionados con la interoperatividad, tales como la arquitectura, la integración con sistemas existentes, APIS abiertas y servicios web, asegurando que el sistema sea robusto, adaptable y eficiente para satisfacer las necesidades actuales y futuras de la organización.

2.2.1. ARQUITECTURA

La arquitectura del sistema se basa en un modelo Software as a Service (SaaS), alojado en la nube y garantizando así una alta disponibilidad, redundancia de datos y actualizaciones automáticas, lo que permite el acceso desde cualquier lugar y dispositivo con conexión a Internet.

Con el objetivo de diseñar una experiencia para los candidatos diferencial, Mutua Montañesa necesita que la solución tecnológica sea multidispositivo, asegurando compatibilidad con ordenadores y smartphones, así como una versión escritorio para acceder desde la web, ofreciendo una experiencia a todos los empleados uniforme.

El sistema utiliza una arquitectura escalable, al permitir gestionar múltiples procesos de selección en simultáneo, generar y adaptar gradualmente los usuarios activos sin afectar al rendimiento de la plataforma. Además, las actualizaciones o mejoras pueden aplicarse a funcionalidades específicas sin necesidad de realizar cambios a nivel global, reduciendo riesgos y tiempos de inactividad.

2.2.2. INTEGRACIÓN CON SISTEMAS EXISTENTES

El sistema ha de tener capacidad para conectarse con distintas herramientas, entre las que destacan, como mínimo, el sistema de información de recursos humanos Factorial y los portales de empleo Infojobs y LinkedIn.

- 1. Sistema de información de recursos humanos:** La integración permitirá crear, tras configurar el activador de Factorial en el ATS, un nuevo empleado en el sistema de información cada vez que se coloque la tarjeta de un candidato finalista en la etapa del funnel seleccionada y sincronizar campos personales como nombre y apellidos, fecha de incorporación, correo electrónico o dirección completa.
- 2. Portales de empleo:** Con el objetivo de publicar cada vacante en diferentes portales de empleo de manera simultánea (multiposting), asegurar la gestión centralizada de las vacantes, ampliar el alcance de cada publicación y reducir duplicidades (personas que envían su candidatura a la misma vacante en los distintos portales), se requiere que las integraciones del sistema con ambos portales de empleo permitan:

- Publicar simultáneamente todas las vacantes desde la plataforma de reclutamiento a los portales de empleo, reflejándose las posibles modificaciones en el texto de las vacantes en todos los portales activados.
- Enviar automáticamente los candidatos inscritos en cada portal de empleo a la bandeja de entrada de la plataforma, lo que permitirá trabajar desde un único origen todas las candidaturas recibidas.
- Cumplimentar automáticamente en la ficha de candidato los siguientes campos: Nombre, Apellidos, correo electrónico y número de teléfono de contacto. Además, se adjuntará el CV (convirtiéndolo en PDF si no tiene CV adjunto).
- Enviar automáticamente desde el ATS los cambios en las etapas genéricas del candidato.

2.2.3. APIS ABIERTAS Y SERVICIO WEB

Las APIs permitirán la integración con otros sistemas internos o externos. Estas APIs son interfaces estándar que permiten la comunicación entre diferentes aplicaciones, facilitando el intercambio de datos de forma estructurada y segura. Esto permitirá que Mutua Montañesa pueda crear integraciones personalizadas con aplicaciones de terceros o nuevas soluciones tecnológicas que Mutua Montañesa pueda adoptar en el futuro.

2.2.4. REQUERIMIENTOS ADICIONALES

A las necesidades especificadas en el presente apartado, destacar que el sistema ha de permitir personalizar los roles y permisos de los usuarios activos en el SaaS, diferenciando como mínimo entre administradores, responsables de los procesos de selección y resto de usuarios, que tendrán habilitadas las siguientes características mínimas:

- **Administrador:** Visualizar y editar cualquier configuración de la plataforma, incluidos procesos de selección, los contenidos y los reportes.
- **Responsable de los procesos de selección:** Crear, editar y publicar vacantes, añadir nuevos candidatos de manera manual a los procesos, editar las acciones inteligentes de cada una de las etapas, crear y enviar ofertas de trabajo y programar entrevistas.
- **Responsable de la career site:** Crear, editar y eliminar contenido en la página de empleo para personalizar los contenidos y el diseño.
- **Usuarios:** Visualizar las vacantes publicadas y podrán formar parte del programa de referidos.

2.3. REQUERIMIENTOS DE USABILIDAD

En cuanto a los requerimientos de usabilidad, el SaaS debe ofrecer una experiencia de usuario fluida y accesible para todos los empleados. Esto incluye una interfaz intuitiva, amigable y que posibilite la configuración del idioma según las necesidades del usuario.

2.3.1. INTERFAZ

La navegación sencilla y una interfaz de usuario clara ha de permitir a los usuarios realizar tareas comunes sin necesidad de formación intensiva. Los menús, botones y opciones deben estar bien organizados y ser fácilmente comprensibles, lo que mejora la eficiencia operativa y reduce la curva de aprendizaje.

El origen de esta voluntad es facilitar la adopción tecnológica tanto para los candidatos como para el equipo interno. Del mismo modo, ha de poder ejecutarse de una manera fácil y ágil:

los procesos de búsqueda dentro de la plataforma, el filtrado de información por distintos campos seleccionables, la edición y distribución masiva de los datos.

2.3.2. IDIOMA CONFIGURABLE

El sistema debe permitir la configuración del idioma desde el perfil personal de cada usuario, como mínimo castellano e inglés, garantizando que los candidatos puedan elegir el idioma que prefieran para la utilización del sistema. Esto es especialmente relevante en entornos multilingües, asegurando que los profesionales sanitarios de otros países gestionen sus perfiles en el idioma que les sea más familiar, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario.

2.4. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO

En este apartado se especifican los requisitos normativos que debe cumplir tanto el sistema como la empresa adjudicataria para garantizar su conformidad con las disposiciones vigentes. Estos requerimientos son esenciales para proteger los derechos de los usuarios, asegurar el correcto manejo de la información y cumplir con las regulaciones aplicables a la gestión laboral y de datos. El cumplimiento de estos estándares no solo asegura la legalidad del sistema, sino también su fiabilidad y transparencia.

2.4.1. AUTENTICACIÓN DE USUARIOS

El sistema ha de facilitar la seguridad de los accesos desde un inicio de sesión único (SSO), permitiendo a los usuarios acceder al sistema utilizando las credenciales de Microsoft, así como la autenticación en dos fases (2FA) para aumentar la seguridad.

2.4.2. REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

Es crucial que la empresa adjudicataria cumpla con la normativa RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) para garantizar la protección de los datos personales de Mutua Montañesa. Esto asegura que la recopilación, almacenamiento, tratamiento y transferencia de datos se realice de forma legal, transparente y segura, debiendo presentar acreditación de la misma.

Del mismo modo, al tratarse de una solución en la nube que disponga de los datos de los candidatos de todos los procesos de selección, se requiere que, para que los datos estén seguros y protegidos cumplan, como mínimo, las siguientes especificaciones:

- **Validación y retención de datos:** Es posible personalizar el período de validez del permiso de un candidato para conservar sus datos (conservando la información durante un periodo de 6 meses o un año, por ejemplo) y permitir el envío automático de solicitudes de renovación.

Además incluirá en las vacantes publicadas en la career site una casilla de verificación específica para que el candidato confirme su consentimiento para que sus datos sean usados ese proceso y que consienta guardar su contacto para contactarlo en futuros procesos de selección.

- **Eliminación de datos:** El sistema permite la eliminación automática de candidatos en diversas situaciones, como inactividad, solicitudes rechazadas o permisos caducados. Al activar la opción de borrado, los datos serán eliminados según las reglas definidas,

- **Información y privacidad de datos:** Los candidatos deben ser informados sobre el procesamiento de sus datos personales, incluyendo su origen, finalidad, bases legales y posibles destinatarios. Asimismo, se especifica el tiempo de conservación de los datos y los derechos de los solicitantes.

2.5. REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Para asegurar una asistencia eficaz para resolver incidencias, mantener la operatividad del sistema y garantizar un servicio de calidad, a continuación, se describen los requerimientos de atención al cliente y soporte técnico que se deben cumplir, estableciéndose parámetros como tiempos de respuesta, disponibilidad del soporte y los compromisos reflejados en el SLA, fundamentales para minimizar interrupciones y optimizar la experiencia de usuario.

2.5.1. CANALES DE ATENCIÓN Y SOPORTE AL CLIENTE

Para garantizar que Mutua Montañesa recibe asistencia eficiente y oportuna, a continuación se describen algunos de los canales con los que la empresa adjudicataria se ha de comprometer para ofrecer un servicio adecuado:

- Asistencia telefónica y chat en vivo de lunes a viernes en horario de oficina, como mínimo, de 9:00 a 17:00 horas.
- Soporte por correo electrónico para gestionar consultas o incidencias no urgentes, permitiendo intercambiar información detallada y adjuntar documentación relevante.
- Centro de ayuda con recursos actualizados en distintos formatos que faciliten la visualización de las explicaciones tanto de todas las funcionalidades como de las aplicaciones y marketplace de integraciones.

2.5.2. NIVELES DEL SERVICIO

El nivel de servicio deseado (SLA) no podrá ser inferior al 99,5%, estableciendo de esta forma que el sistema debe estar disponible y operando correctamente durante ese tiempo, implicando que los periodos de inactividad o interrupciones no deben exceder del 0,5%. La plataforma contratada estará disponible bajo una modalidad 24x7x365.

Adicionalmente, Mutua Montañesa establece unas expectativas relacionadas con otras métricas de rendimiento del soporte técnico, como que el proveedor mantenga un tiempo de primera respuesta de 24 horas, entendido como el tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al servicio de soporte hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o con la persona de contacto asignada a la gestión.

2.5.3. INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

En caso de que el licitador incumpla los compromisos a nivel de servicio de la licitación que constituye el objeto de este contrato, se aplicará una penalización correspondiente del 5% del importe anual del contrato correspondiente a las licencias -importe sin IVA-.

3. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

3.1. DURACIÓN DEL SUMINISTRO Y MODELO DE LICENCIAMIENTO

La duración de la contrata será de dos (2) años suministrando la licencia según los plazos determinados en el actual documento.

El modelo se basará en una licencia única, desde la cual el administrador del sistema en Mutua Montañesa creará usuarios con los permisos y roles necesarios, posibilitando la publicación de vacantes ilimitada, además de activar la career site.

En relación al plazo de suministro, éste no será superior a 7 días desde la fecha de inicio de ejecución del contrato, o en su defecto deberá acordarse la activación con Mutua Montañesa.

3.2. EQUIPO DE TRABAJO

El proyecto de implantación de la plataforma de reclutamiento en Mutua Montañesa está enmarcado en el plan estratégico Espíritu MM 2022-2025 y es un proyecto clave para mejorar el Employee Journey de las personas que conforman la organización. Para abordarlo, Mutua Montañesa ha destinado un conjunto de recursos internos (humanos, de tiempo y económicos), con el fin de alcanzar el éxito en el despliegue del sistema.

Además, las características individuales asociadas al sector de las Mutuas, de índole organizativo y normativo, entre otras, requiere de un conocimiento profundo por parte de las personas que construyan el equipo de proyecto. De ese modo, la empresa adjudicataria se ha de comprometer a mantener un equipo de trabajo estable.

Mutua Montañesa ejecutará con recursos internos la implementación de las diferentes funcionalidades contratadas de la plataforma, requiriendo además del suministro de licencia la asignación de un Responsable de cuenta.

3.2.1. PERFILES COMPETENCIALES Y RESPONSABILIDADES

La empresa adjudicataria identificará en su oferta a la persona que formará parte de este proyecto, presentando el Curriculum Vitae donde aparezcan las titulaciones regladas y otras formaciones realizadas y su trayectoria profesional.

Entre las funciones que desempeñará durante toda la duración del contrato, el Responsable de cuenta asignado a Mutua Montañesa deberá combinar habilidades técnicas, estratégicas y de servicio al cliente para garantizar que el sistema no sólo satisfaga las necesidades actuales de la organización, sino que también sea un activo en su crecimiento y transformación digital, adquiriendo responsabilidades propias del puesto como:

- Servir como intermediario entre Mutua Montañesa y la empresa proveedora, velando por el correcto funcionamiento del sistema así como por la satisfacción de Mutua Montañesa con el SaaS.
- Ofrecer soporte durante la implementación del sistema, participando de forma activa si se requiere en la resolución de problemas técnicos o usabilidad iniciales.
- Informar al cliente sobre nuevas funcionalidades, mejoras y actualizaciones del sistema identificadas como relevantes para Mutua Montañesa.

- Elevar problemas críticos en el funcionamiento del sistema a los grupos de interés adecuados.
- Asegurar el cumplimiento de los términos del contrato, SLA y compromisos adicionales adquiridos.

3.2.2. ROTACIÓN EN EL EQUIPO DE TRABAJO

A nivel de rotación se establece que la empresa adjudicataria tiene que cumplir con los siguientes requisitos:

- El perfil asignado tiene que tener una permanencia mínima en el proyecto de, al menos, nueve meses.
- Durante la duración del contrato inicial se establece un máximo de dos cambios en la figura de Responsable de cuenta.

En el caso de que se supere este límite, se asumirá la imposición de las penalizaciones indicadas en el presente y podría ser motivo suficiente para rescindir el contrato, pudiéndose aplicar una penalización correspondiente al 5% del importe total del contrato -IMPORTE sin I.V.A-, en el caso de no cumplirse con los requisitos solicitados a nivel de rotación.

3.2.3. MODIFICACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo deberá de las siguientes condiciones, sin perjuicio de la imposición de las penalizaciones estipuladas, en su caso:

En el caso de que las modificaciones del equipo de trabajo sean requeridas por la empresa adjudicataria, han de comunicarlo con una antelación mínima de 15 días laborales incluyendo justificación escrita detallando el motivo que suscita el cambio, proporcionar al menos dos perfiles similares para dar continuidad al servicio entre los cuales Mutua Montañesa pueda seleccionar y asegurar un solape asumido por la empresa adjudicataria entre ambos perfiles de Responsable de cuenta de 10 días laborales para el traspaso de conocimientos.

En el caso de que las modificaciones del equipo de trabajo sean requeridas por Mutua Montañesa, solicitará la sustitución de los recursos asignados, en base a una valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los profesionales que realizan. Mutua Montañesa notificará el cambio a la empresa adjudicataria, siendo imputable a la empresa adjudicataria, a efectos de cálculo de la rotación del equipo de trabajo.