



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA FLEXXIBLE 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: **N202000509**

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	8
CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO PROYECTO ACTUALIZACIÓN.....	18
CLÁUSULA 4ª - SERVICIOS DE SOPORTE, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO 24	
CLÁUSULA 5ª - GESTIÓN DEL CONTRATO	31

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para “**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1**” (en adelante, **MC MUTUAL o LA MUTUA**), se especifica en el apartado 1 de los datos básicos del expediente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2.- Ámbito geográfico.

El alcance del presente contrato contempla las sedes centrales de MC MUTUAL **sitas en Av. Josep Tarradellas 14-18 y Avda. Diagonal 394 de Barcelona**, así como las siguientes instalaciones del **proveedor de Servicios de Infraestructuras TIC de la Mutua**, esto es:

*(DataCenter Cerdanyola)
Parcela PC1 08 01
Carretera BP-1413 Km 3,7
08290 Cerdanyola del Vallès*

*(DataCenter 22 @)
C/ Sancho de Ávila, 110-130
08018 Barcelona.*

1.3.- Situación actual.

MC MUTUAL dispone en la actualidad de una solución de virtualización de escritorios basada en el producto FLEXXIBLE VDI desplegada en 107 centros y dando cobertura a 1500 usuarios, como parte de la estrategia de modernización del puesto de trabajo y optimización de costes, proporcionando:

- Acceso seguro a datos y aplicaciones corporativos.
- Movilidad en el ámbito de las instalaciones propias de MC MUTUAL
- Movilidad en ubicaciones ajenas a MC MUTUAL:
 - Ubicaciones fijas o temporales en centros ajenos

- Teletrabajo

El escenario actual durante la pandemia del COVID-19 y previsiblemente a medio plazo obligan a dotar a la organización de nuevas herramientas que refuercen la movilidad, la seguridad y la colaboración entre equipos, así como de disponer en dichos escenarios de movilidad de aplicaciones, recursos y datos que anteriormente solo estaban disponibles en puestos de trabajo fijos ubicados en la distintas sedes de MC MUTUAL. Ello conlleva necesariamente el disponer de más recursos en los sistemas que soportan las plataformas citadas para dar respuesta a estas necesidades sobrevenidas.

Adicionalmente, la organización se encuentra en proceso de actualización de la versión del sistema operativo de las estaciones de trabajo a Windows 10, proceso que en su fase de despliegue englobará también a los escritorios virtualizados de la plataforma VDI.

La presente licitación da respuesta a las necesidades actuales de infraestructura de virtualización de escritorios Flexxible en diversos aspectos:

- Suministro e instalación de la RAM necesaria para cubrir las nuevas necesidades presentes y futuras de la plataforma Flexxible.
- Servicio de soporte y mantenimiento del fabricante para la plataforma Flexxible objeto del contrato.
- Servicio de Operación de Nivel 2 para toda la plataforma Flexxible para los servicios complementarios al mantenimiento del fabricante en la operación, monitorización y gestión de su plataforma.
- Actualización de los elementos de la plataforma (Sistemas Operativos, infraestructura de gestión y monitorización, etc...) que permita el despliegue de escritorios virtuales en versión Windows 10 en dicha plataforma.
- Despliegue de la versión actualizada al Sistema Operativo Windows 10 de los escritorios virtuales para todos los usuarios de la plataforma VDI corporativa.

1.4.- Alcance.

En el alcance del presente contrato se incluye la prestación de los siguientes suministros y servicios:

➤ **SUMINISTRO MEMORIAS RAM.**

- Ampliación de RAM de la plataforma Flexible.
Dicha ampliación incluye la instalación física y reconfiguración de los equipos de la plataforma. En el importe de adjudicación para este apartado se considera incluida la garantía del fabricante de los bienes suministrados por un periodo de UN (1) AÑO a contar desde la fecha de adquisición de los mismos.

➤ **PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN PLATAFORMA FLEXXIBLE.**

- Actualización de la infraestructura FLEXXIBLE a las versiones más modernas y soportadas por los fabricantes (Microsoft, CITRIX, etc...).
- Configuración y Despliegue de las nuevas versiones de plantilla basada en Sistema Operativo Windows 10 64 bits.

➤ **SOPORTE, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PLATAFORMA FLEXXIBLE.**

- Un importe fijo para el **soporte, mantenimiento y operación** de la infraestructura de virtualización Flexible objeto de licitación.
- Y un importe **variable** para la realización de tareas de **soporte experto y asesoramiento avanzado especializado en la plataforma FLEXXIBLE.**
Para ello, el adjudicatario deberá estar en disposición de prestar el siguiente número de horas durante la vigencia del contrato, para cubrir necesidades surgidas en el día a día y en caso de que MC MUTUAL lo considere oportuno:

Descripción Servicio	Horas/ Total Contrato
----------------------	-----------------------------

La estimación del **número de horas reseñadas se entenderá siempre como orientativa**, de forma que el importe total de adjudicación del contrato, para este concepto en este apartado de Soporte a la Plataforma, operará como **límite máximo, abonando las cantidades realmente ejecutadas** por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. **En ningún caso supone un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de dichas cantidades**

En virtud de lo expuesto anteriormente, el alcance de la presente licitación incluye la realización de los siguientes trabajos:

- Suministro e instalación de los componentes de la ampliación de RAM objeto de licitación.
- Configuración del Hardware y software de la solución, tanto del adquirido en la presente licitación como de los equipos a mantener que puedan verse afectados por las ampliaciones descritas.
- Actualización de TODOS los elementos de la infraestructura FLEXXIBLE a las versiones más modernas y soportadas por los fabricantes (Microsoft, CITRIX, etc...).
- Elaboración de las plantillas de escritorios virtualizados en versión Windows 10 según los requerimientos definidos por MC-MUTUAL.
- Despliegue de las plantillas de la versión actualizada al Sistema Operativo Windows 10 de los escritorios virtuales para todos los usuarios de la plataforma VDI corporativa.
- Formación y Traspaso de conocimientos.
- Puesta en producción.
- Servicios de soporte, mantenimiento y actualización del software y Hardware suministrado.



No se contempla en el alcance de la presente licitación las licencias correspondientes a productos de Microsoft o Citrix, en caso de ser necesarias.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO ACTUAL.

MC MUTUAL dispone de una solución de virtualización de puestos de trabajo VDI para 1500 usuarios con entorno de HA. Esta solución está basada en el producto Flexxible.

La solución actualmente implantada está dando respuesta a 1500 usuarios repartidos entre las oficinas y algunos puestos de central. Está formada por 16 equipos Flexxible que además de ofrecer acceso a 1500 usuarios permite la Alta Disponibilidad (HA) en caso de problemas con alguno de los equipos.

Adicionalmente existe otro equipo con capacidad para 100 usuarios ubicado en el CPD de contingencia.

Mediante esta plataforma los usuarios pueden acceder desde cualquier puesto de trabajo de la Mutua a su escritorio, mapear automáticamente sus impresoras y utilizar dispositivos externos. También permite, mediante los permisos correspondientes, acceder desde fuera de la Red de MC MUTUAL a través de CITRIX Netscaler.

Existen distintos perfiles de usuario que utilizan escritorios de características distintas: el 90% de los usuarios utilizan escritorios básicos con ofimática y acceso a los aplicativos corporativos preconfigurados e instalados. El 10% restante además de tener los aplicativos estándar de MC MUTUAL son escritorios en los que persiste la configuración, permitiendo instalar nuevos aplicativos y componentes y perdurando en el tiempo.

Los equipos están instalados y configurados en el CPD del proveedor de servicios de MC MUTUAL.

Toda la plataforma FLEXIBLE está bajo un contrato de soporte u mantenimiento del propio fabricante gestionada a través de un proveedor. De acuerdo con este contrato y sus condiciones de servicio, todas las actuaciones que conlleven la manipulación y operación de los componentes de dicha plataforma han de ser realizados por personal del fabricante o en quien éste delegue dichas tareas.

2.2.- SUMINISTRO MEMORIAS RAM

2.2.1. Ampliación de RAM de los appliances FLEXIBLE

El adjudicatario deberá garantizar que los productos ofertados para la ampliación de recursos de los productos FLEXIBLE contrato serán los adecuados para la plataforma existente.

La siguiente tabla detalla los modelos, memoria total por servidor, tipo de módulos de memoria y número de slots ocupados:

SD	Hostname	Modelo	RAM(GB)	Slots Ocupados	Módulos RAM
SD178	SDAppliance001	FLX-V3P-100-90/10	320	20	16GB RDIMM, 2133 MT/s, Dual Rank, x4 Data Width
SD179	D19-D02	FLX-V3P-100-90/10	320	20	16GB RDIMM, 2133 MT/s, Dual Rank, x4 Data Width
SD290	D19-D03	FLX-V3P-100-90/10	320	10	32GB RDIMM, 2400MT/s, Dual Rank, x4 Data Width
SD291	D19-D04	FLX-V3P-100-90/10	320	10	32GB RDIMM, 2400MT/s, Dual Rank, x4 Data Width
SD292	D19-D05	FLX-V3P-100-90/10	320	10	32GB RDIMM, 2400MT/s, Dual Rank, x4 Data Width
SD356	D19-D06	FLX-V3P-100-90/10	320	10	32GB RDIMM, 2400MT/s, Dual Rank, x4 Data Width
SD357	D19-D07	FLX-V3P-100-90/10	320	10	32GB RDIMM, 2400MT/s, Dual Rank, x4 Data Width
SD358	D19-D08	FLX-V3P-100-90/10	320	10	32GB RDIMM, 2400MT/s, Dual Rank, x4 Data Width
SD359	D19-D09	FLX-V3P-100-90/10	320	10	32GB RDIMM, 2400MT/s, Dual Rank, x4 Data Width
SD549	D19-D10	SWS-G4-P200	768	24	32GB RDIMM 2666MT/s Dual Rank
SD550	D19-D11	SWS-G4-P100	384	12	32GB RDIMM 2666MT/s Dual Rank
SD775	D19-D12	SWS-G4-P200	768	24	32GB RDIMM 2666MT/s Dual Rank
SD774	D19-D13	SWS-G4-P200	768	24	32GB RDIMM 2666MT/s Dual Rank
SD268	D50-D01	FLX-V3P-100-90/10 HA	320	10	32GB LRDIMM, 2133 MT/s, Quad Rank, x4 Data With

La propuesta técnica debe incluir la adquisición de los componentes necesarios y adecuados para que el total de RAM en cada servidor quede distribuida de la siguiente

forma, permitiendo el reaprovechamiento y redistribución de los elementos existentes, siempre que sean compatibles:

<i>SD</i>	<i>Hostname</i>	<i>Modelo</i>	<i>RAM(GB) Actual</i>	<i>RAM(GB) FINAL</i>
SD178	SDAppliance001	FLX-V3P-100-90/10	320	448
SD179	D19-D02	FLX-V3P-100-90/10	320	448
SD290	D19-D03	FLX-V3P-100-90/10	320	448
SD291	D19-D04	FLX-V3P-100-90/10	320	448
SD292	D19-D05	FLX-V3P-100-90/10	320	448
SD356	D19-D06	FLX-V3P-100-90/10	320	448
SD357	D19-D07	FLX-V3P-100-90/10	320	448
SD358	D19-D08	FLX-V3P-100-90/10	320	448
SD359	D19-D09	FLX-V3P-100-90/10	320	448
SD549	D19-D10	SWS-G4-P200	768	1Tb
SD550	D19-D11	SWS-G4-P100	384	448
SD775	D19-D12	SWS-G4-P200	768	1Tb
SD774	D19-D13	SWS-G4-P200	768	1Tb
SD268	D50-D01	FLX-V3P-100-90/10 HA	320	448

El adjudicatario deberá gestionar con el fabricante FLEXXIBLE las actuaciones necesarias para que éste instale los componentes y efectúe las reconfiguraciones necesarias para su puesta en funcionamiento.

El adjudicatario deberá gestionar con el proveedor de servicios de CPD de MC MUTUAL dichas actuaciones aportando la información y siguiendo los procedimientos establecidos (autorizaciones, notificaciones, identificación, etc...).

2.3.- ACTUALIZACIÓN PLATAFORMA FLEXXIBLE

2.3.1- Migración a Windows 2019 Server y a la última versión LSTR de Citrix.

El adjudicatario realizará la migración a Windows 2019 Server y a la última versión LSTR de Citrix (1912 o superior) de toda la plataforma FLEXXIBLE, actualmente basada en Windows Server 2012/16 y CITRIX XenDesktop 7.15

En el alcance se incluyen todos los elementos de gestión y soporte de dicha infraestructura (SQL Server, Virtual Machine Manager, Windows Desktop Experience, Active Directory,...) y la migración a Citrix User Personalization Layer (en sustitución de UPM)

Las tareas más relevantes a llevar a cabo serán:

- Desplegar clúster SQL Server 2017 (2 VM con Windows Server Core)
- Desplegar clúster de VMM 2019 (2 VM con Windows Server Core)
- Desplegar granja Citrix 1912 LTSR CU1 (2 VM con Windows Desktop Experience)
- Desplegar StoreFronts apuntando a la nueva granja (2 VM con Windows Desktop Experience)
- Migrar las políticas
- Añadir VMM a la nueva granja
- Añadir la granja a Flexible|SUITE
- Para cada appliance:
 - Evacuar escritorios
 - Eliminarlo de la configuración
 - Actualizar firmware
 - Reinstalar S.O. y añadir a VMM
 - Provisionar VMs para desktops
 - Puesta en servicio

El adjudicatario deberá gestionar con el fabricante FLEXXIBLE las actuaciones necesarias para que las tareas a realizar no impacten en el servicio prestado.

2.3.2.- Despliegue escritorios Windows 10

El adjudicatario realizará las adecuaciones necesarias para poder desplegar las nuevas versiones de los escritorios virtuales basados en Windows 10, según la plantilla definida por MC MUTUAL

Las aplicaciones, productos y componentes serán los análogos a los que actualmente contienen la versión actual basada en Windows 7, que cuenta con:

- Software:
 - Microsoft OfficeOffice.
 - Synapse . Visualización de imágenes radiológicas PACS
 - Cisco Jabber.
 - Java Runtime
 - Adobe Reader. Lector PDF/ firma digital.
 - Abobe Flash Player.
 - 7Zip.
 - PDF Creator.
 - Xolido. Conversión y firma digital PDFs
 - ViaFirma Desktop: Firma Digital
 - TrustedX: Repositorio centralizado de certificados digitales
 - AES Crypt, GNU Privacy Guard, GPG4Win
 - AutoFirma
 - Gloogle Chrome
 - Mocilla FireFox
- Dispositivos especiales:
 - Soporte Tabletas WACOM para la firma digital
 - Lectores de tarjetas criptográficas / contenedores de certificados
 - Cámaras Web – micrófonos
 - Monitores de Radiodiagnóstico
- Acceso a Citrix (XenApp). Hay aplicaciones que solo están publicadas en la granja Citrix.
- Acceso protegido por permisos unidades locales y USB.
- Aplicaciones Corporativas:
 - MC-XXI (Oracle Web Forms con gestión de documentos Office y PDF)
 - Gestion@ (Aplicación Web con enlace a MCXXI y applets Java), con integración con Oracle BPM. Acceso mediante Firefox
 - HICS: Aplicación web Historia Clínica
 - Portal empleado (Oracle Portal + Liferay con SSO)
 - Ayud@me. Aplicación web de Service Desk de C.A.
 - Tesorería. Aplicación emulación de terminal.
- Acceso Web a recursos de Office 365:

- Outlook, Yammer, Planner, SharePoint
- Acceso con aplicación nativa a recursos de Office 365:
 - TEAMS

Las tareas más relevantes a llevar a cabo serán:

- Capacity planing granja Flexxible nuevas plantillas W10.
- Preparación 4 plantillas w10 (Persistente, No Persistente, Aceptación, Especial)
- Homologación dispositivos endpoint para w10
- Optimización de la plataforma para Microsoft TEAMS en entornos virtualizados
- Despliegue y pruebas w10 en entorno Aceptación
- Despliegue nuevas plantillas w10 en 15 appliances

El adjudicatario deberá gestionar con el fabricante FLEXXIBLE las actuaciones necesarias para que las tareas a realizar no impacten en el servicio prestado.

2.4.- PLAN DE PROYECTO.

El plazo máximo de ejecución de las tareas antes descritas será de **SEIS (6) MESES**, computados 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 Aceptación de la Solución Estabilizada.

La fecha de inicio del proyecto se deberá acordar entre ambas partes y en ningún caso será posterior a los QUINCE (15) DÍAS NATURALES desde la fecha de formalización del contrato.

El adjudicatario deberá realizar las siguientes tareas según lo descrito en la Cláusula 2.2 del presente Pliego.

- Ampliación del recursos RAM de la plataforma
- Migración a Windows 2019 Server y a la última versión LSTR de Citrix.
- Integración de los usuarios actuales en la nueva plataforma.

- Elaboración de las nuevas plantillas basadas en Windows 10
- Despliegue de las nuevas plantillas basadas en Windows 10
- Formación del personal de MC MUTUAL.

El Plan de Proyecto ofertado por el licitador deberá tener en cuenta que a partir de la fecha de inicio del Proyecto de Implantación **se deberán cumplir los siguientes hitos:**

- **Instalación de las ampliaciones de RAM suministradas** en un **plazo máximo de DOS (2) MESES** a partir de la fecha de inicio del proyecto.
- La **Migración a Windows 2019 Server y a la última versión LSTR de Citrix** se realizará según la prioridad y ritmo marcado por MC MUTUAL, en un plazo máximo de **CUATRO (4) MESES** a partir de la fecha de inicio del proyecto.
- **La elaboración y despliegue de la nueva plantilla basada en Windows 10** con las especificaciones de MC MUTUAL se realizará según la prioridad y ritmo marcado por MC MUTUAL, en un **plazo máximo de DOS (2) MESES**, una vez completada la adecuación de la plataforma al nuevo entorno.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un **Plan de Proyecto** que cubra los requerimientos descritos anteriormente. 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.

Soporte post-arranque in situ.

Para cada uno de los dos hitos descritos, la migración a Windows 2019 Server y a la última versión LSTR de Citrix, así como la elaboración y despliegue de la nueva plantilla basada en Windows 10, la empresa adjudicataria deberá realizar **CINCO (5) JORNADAS LABORABLES** de **soporte in situ**, a contar desde la entrega de la solución en entorno de producción, y a requerimiento de MC MUTUAL en las oficinas centrales de la Mutua, y sin coste adicional alguno, para solventar aquellas incidencias no imputables al adjudicatario que se pongan de manifiesto tras la inmediata puesta en producción.

Garantía de la Solución. La empresa adjudicataria indicará el período de garantía de la solución a contar desde la Entrega de la Solución a MC MUTUAL una vez estabilizada (Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado), y que en ningún caso será inferior a NUEVE (9) MESES, obligándose a realizar durante dicho periodo el **soporte in situ** 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.

2.5.- El personal técnico designado por el adjudicatario para la prestación del servicio, cuando tenga lugar de forma presencial, realizará los trabajos en las oficinas sitas en **Avenida Josep Tarradellas 14-18 y Avenida Diagonal 394, de Barcelona, así como las siguientes instalaciones del proveedor de Servicios de Infraestructuras TIC de la mutua** , esto es:

*(DataCenter Cerdanyola)
Parcela PC1 08 01
Carretera BP-1413 Km 3,7
08290 Cerdanyola del Vallès*

*(DataCenter 22 @)
C/ Sancho de Ávila, 110-130
08018 Barcelona.*

Los costes asociados a los desplazamientos que puedan tener lugar (aparcamientos, kilometraje, etc...) correrán por cuenta de la empresa adjudicataria, quien deberá considerarlos a efectos de incluirlos en su propuesta económica, y sin que se permita su repercusión futura durante la ejecución del contrato a la parte contratante.

Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, **la empresa adjudicataria se compromete a realizar de forma presencial, COMO MÍNIMO**, los trabajos que se detallan a continuación:

- **Gestión y Seguimiento del Proyecto.** Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá mantener reuniones de seguimiento tanto con la Dirección de la División de Sistemas de Información como con el Director Técnico de MC MUTUAL, de conformidad a lo estipulado en la Cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- **Instalación y configuración de la plataforma** que soporta la solución ofertada.
- **Actuaciones y tareas de puesta en marcha** con afectación a los servicios y usuarios de MC MUTUAL.
- **Sesiones de transmisión del conocimiento y formación técnica**

La puesta en producción de las nuevas funcionalidades en las instalaciones identificadas anteriormente, se realizará por la adjudicataria siempre dentro del horario que comporte la minimización del impacto sobre los servicios que actualmente están operativos en el centro de trabajo donde tengan lugar los mismos. Así, queda obligada, en su caso, a la intervención en horario distinto al habitual del centro de trabajo u oficina en el que deba tener lugar.

2.6.- 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.

Dada la criticidad de los plataformas y servicios afectados por este contrato, la documentación no podrá en ningún caso consultarse, modificarse o manipularse, fuera de las sedes de MC MUTUAL, ni en formato físico (papel) ni telemático. Será responsabilidad del adjudicatario la salvaguardia de la documentación y la garantía de su confidencialidad.

2.7. - Entregables a proporcionar a MC MUTUAL. Entre los entregables a proporcionar a MC MUTUAL deberán constar:

- Documentación GLOBAL:
 - **Plan de Proyecto Detallado.** Este documento se entregará en el inicio de la ejecución del proyecto. Estará basado en el análogo que ha de figurar en la oferta y estará en permanente revisión por los responsables del proyecto del adjudicatario y de MC MUTUAL reflejando la evolución, riesgos/mitigaciones y resultados del mismo
 - **Documentación para los administradores.** Necesarios para la transferencia de conocimiento a los administradores y operadores de MC MUTUAL
- Ampliación de memoria RAM de los equipos FLEXXIBLE:
 - **Albarán** de los elementos suministrados
 - Acta de Instalación con detalle de los **trabajos realizados por FLEXXIBLE**
- Migración a Windows 2019 Server y a la última versión LSTR de Citrix.
 - **Documento de Diseño de la solución**
 - **Documento de diseño y ejecución de los planes de pruebas.**
 - **Acta de Aceptación**
- Despliegue escritorios Windows 10
 - **Documento de Diseño de la solución**
 - **Documento de diseño y ejecución de los planes de pruebas.**
 - **Acta de Aceptación del Sistema Estabilizado**

CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO PROYECTO ACTUALIZACIÓN

3.1.- Recursos asignados.

El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del proyecto de actualización, estará formado **COMO MÍNIMO** por los siguientes **perfiles técnicos y de gestión**:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
JEFE DE PROYECTO	JP
TECNICO ESPECIALISTA	TSS
TECNICO SISTEMAS	TS

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.

3.2.- Requerimientos Técnicos.

Los trabajos a realizar por cada uno de los perfiles profesionales solicitados son los que se indican a continuación:

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
JEFE DE PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de relación con el fabricante Flexible. • Gestión de la relación con MC MUTUAL • Análisis de la situación actual. • Análisis de requerimientos. • Estimación de esfuerzos y Planificación de trabajos. • Coordinación, supervisión y seguimiento del desarrollo del proyecto. • Presentación de los entregables. • Coordinación de las reuniones de seguimiento con el cliente.

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Riesgos: identificación de forma cualitativa y cuantitativa de posibles riesgos y acciones mitigadoras. • Coordinación de la puesta en marcha. • Finalización: conclusión y aceptación del proyecto, recibiendo la conformidad del resultado, realizando la entrega y recopilando la documentación generada.
TÉCNICO ESPECIALISTA	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar documentación de diseño para el proveedor de servicios de MC MUTUAL. • Configurar la plataforma con los parámetros adecuados. • Diseño Configuraciones de los escritorios virtuales. • Diseño de los planes de pruebas y métricas de funcionamiento. • Diseño de la estrategia de gestión del cambio. • Diseño Integración con plataforma actual.
TECNICO SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de procesos de cambio/migración. • Obtención de inventario de elementos afectados por la transformación o cambio. • Configuración de entornos de MC MUTUAL: <ul style="list-style-type: none"> ○ Directorio Activo ○ Citrix (XenApp – Netscaler) ○ Antivirus (Mcfée) ○ System Center • Documentación del Sistema.

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 Proyecto**, 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 de la prestación del servicio, desglosado por fases, cumplimentando para ello las TABLAS 1 Y 2 que se muestran a continuación:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO PERFIL	RECURSOS	NOMBRE Y APELLIDOS
PERFIL 1		RECURSO 1	
		RECURSO 2	
		RECURSO N	
PERFIL N		RECURSO 1	
		RECURSO 2	

		RECURSO N	
--	--	-----------	--

Tabla 1

Se advierte a las empresas licitadoras que **todos los perfiles profesionales ofertados que integren el Equipo de Trabajo, deberán estar perfectamente identificados con el correspondiente Código** indicado en la Cláusula 3.1 del presente Pliego. En caso que la propuesta técnica incluya otros perfiles adicionales no contemplados en dicho apartado deberán identificarse con el **Código OTROS**.

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO PERFIL	RECURSOS	NOMBRE Y APELLIDOS	DEDICACIÓN						TOTAL HORAS
				FASE 1		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 advierte a las empresas licitadoras que no se tendrán en consideración aquellos recursos que no consten con nombre y apellidos en la 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 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 las Tablas 1 y 2 indicadas en el presente apartado, deberán caracterizarse cumplimentando para ello el FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR adjunto al PCAP., todo ello de conformidad con lo estipulado en la Cláusula 3.3.4 del presente Pliego.

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 deberán reunir **en su conjunto** un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y sistemas que conforman el entorno de la solución de virtualización objeto del contrato.

3.3.2- Certificaciones.

Todos los perfiles técnicos (TSS y TS) requeridos en el apartado 3.1 de la presente Cláusula **deberán disponer de la siguiente certificación técnica del fabricante:**

- **Flexxible VDI System Certified**

3.3.3.- Experiencia requerida.

Todos los perfiles profesionales que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del contrato, deberán disponer de la experiencia mínima que se describe a continuación en la realización de los trabajos indicados en la CLÁUSULA N° 3 para el Perfil Profesional que corresponda, 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 uno de los siguientes perfiles:

➤ **Jefe de Proyecto:**

- 3 años como Jefe de Proyecto habiendo sido realizada en los últimos 6 años, de los cuales al menos dos hayan sido proyectos relacionados con virtualización.

➤ **Técnico Especialista:**

- 3 años como Técnico de Sistemas habiendo sido realizada en los últimos 6 años y en proyectos relacionados con virtualización usando FLEXXIBLE VDI.

➤ **Técnico de Sistemas:**

- 3 años como Técnico de Sistemas habiendo sido realizada en los últimos 6 años y en proyectos relacionados con virtualización usando FLXXIBLE VDI

La totalidad de trabajadores que aporte la empresa adjudicataria deberán dominar a la perfección como mínimo una de las lenguas oficiales de la comunidad en la que se presta el servicio.

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 las TABLAS 1 y 2 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.

Se advierte a las empresas licitadoras que no se tendrán en consideración aquellos recursos cuya caracterización no se aporte según el formato indicado en dicho FORMULARIO y según lo estipulado en el mismo, así como aquellos recursos correspondientes a perfiles mínimos que no cumplan los requerimientos exigidos en los Pliegos que rigen esta licitación.

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 4ª - SERVICIOS DE SOPORTE, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la Plataforma Flexible de la mutua actualmente implantada y en uso, así como de los elementos suministrados en el proyecto de actualización objeto de este contrato.

PLATAFORMA FLEXIBLE ACTUAL:

Soporte y Mantenimiento	Unidades	Nº Serie	Mantenimiento	
			Fecha Inicio	Fecha Fin
FLX-V3P-100-90/10 Flexible VDI Pooled 100-90% / 10%	6	SD178 SD179 SD268 SD290 SD291 SD292	30/11/2020	31/12/2021
FLX-V3P-100-90/10 Appliance VDI Pooled 100-90% / 10% Persistentes with 384 GB RAM	4	SD356 SD357 SD358 SD359	29/12/2020	31/12/2021
SWX-G4-P200 + SWS-DP03 Flexible SmartWorkspaces Platinum 200 + Flexible DataPack 3TB RAW (Mixed use)	1	SD549	26/12/2020	31/12/2021
SWS-G4-P100 + SWS-DP03 Flexible SmartWorkspaces Platinum 100 + Flexible DataPack 3TB RAW (Mixed use)	1	SD550	26/12/2020	31/12/2021
SWS-G4-C01 Flexible Controller up to 1,000 seats	2	SD551 SD552	26/12/2020	31/12/2021
SWX-G4-P200 + SWS-DP03 Flexible SmartWorkspaces Platinum 200 + Flexible DataPack 3TB RAW (Mixed use)	2	SD774 SD775	26/12/2020	31/12/2021

A continuación se detallan los **requerimientos mínimos** exigidos para la prestación del servicio objeto de la presente cláusula, en cada uno de los siguientes apartados:

- **4.1.1** Mantenimiento del Hardware y Operación del Servicio.

- **4.1.2** Soporte especializado en la Plataforma Flexxible.
- **4.1.3** Recursos asignados.
- **4.1.4** Calidad del contrato.

4.1.1.- Mantenimiento del Hardware y Operación del Servicio. El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento de los equipos Flexxible objeto del contrato, el cual deberá cubrir el **soporte del fabricante** frente a incidencias causadas por fallos en los diferentes componentes de la aplicación.

Igualmente el servicio ofertado para MC MUTUAL deberá abarcar como mínimo los siguientes aspectos:

- **Gestión Proactiva Plataforma:**
 - Mantenimiento periódico/planificado Arquitectura Flexxible.
 - Revisión proactiva de eventos, alertas, sesiones.
 - Gestión y mantenimiento de plantillas.
 - Gestión y publicación de nuevas aplicaciones.
 - Gestión actualizaciones de seguridad.
 - Monitorización predictiva.
- **Gestión de Incidencias:**
 - Gestión técnica de los incidentes.
 - Gestión y seguimiento del escalado (Citrix, Flexxible,..) de Contratos de soporte gestionados por MC MUTUAL relacionados con la plataforma.
 - Gestión extremo a extremo hasta resolución.
- **Gestión del Servicio:**
 - Service Manager del proveedor
 - Reuniones Seguimiento periódicas y Comités de dirección.
 - Gestión de relación del proveedor y el fabricante Flexxible.

- **Disponibilidad del Servicio:** La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio y en la que se contabilizará los tiempos de respuesta y de resolución, será de **8:00 horas a 20:00 horas** de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Atención telefónica** o por correo electrónico, para el diagnóstico y resolución de incidencias y comunicación de peticiones y consultas, como mínimo, en la franja horaria de **08:00 horas a 20:00 horas** de lunes a viernes laborables.

La empresa adjudicataria deberá incluir en su oferta una detallada descripción de los procedimientos, servicios remotos, sistemas centralizados y elementos de comunicación de incidencias que ponga a disposición de MC MUTUAL.

4.1.2.- Soporte especializado en la Plataforma Flexxible. La empresa adjudicataria deberá proporcionar **servicios de soporte experto y asesoramiento avanzado especializado en la plataforma FLEXXIBLE** no incluidos en el apartado anterior, tales como:

- Soporte a la incorporación de nuevos equipos y periféricos dentro de los sistemas usuarios de la plataforma Flexxible.
- Validación de compatibilidad de nuevos aplicativos y evolución de los ya existentes.
- Asesoramiento y valoración de alternativas de mercado ante nuevas necesidades a cubrir por la plataforma actual.
- Asesoramiento y soporte a la evolución de los Sistemas Operativos y software base de la plataforma de escritorios.
- Otras tareas necesarias relacionadas con la plataforma FLEXXIBLE no cubiertas por el servicio de Operación y Soporte Nivel 2.

A tal efecto, se contempla en el alcance de esta licitación la prestación de una bolsa de **SESENTA Y CINCO (65) HORAS** en concepto de Soporte especializado en la Plataforma Flexxible, en caso de que MC MUTUAL lo considere oportuno:

Descripción	Horas
Soporte especializado en la Plataforma Flexxible	65

La estimación del número de horas se entenderá siempre como orientativa, de forma que el presupuesto máximo autorizado, reseñado para este concepto en este apartado, operara como límite máximo, **abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas** por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario.

4.1.3.- Recursos Asignados. El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la prestación de servicios de soporte técnico, estará formado **COMO MÍNIMO** por los siguientes **perfiles técnicos y de gestión:**

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
SERVICE MANAGER	SM
TECNICO ESPECIALISTA	TSS
TECNICO SISTEMAS	TS

SERVICE MANAGER: Los trabajos a realizar son los que se indican a continuación:

- Elaboración de informes de seguimiento y Gestión del Servicio
- Reuniones Seguimiento periódicas y Comités de dirección.
- Gestión de relación con el fabricante Flexxible.
- Gestión de la relación con MC MUTUAL

Se requiere la capacitación técnica **MÍNIMA** que se describe a continuación **para cada uno de los siguientes perfiles:**

➤ **Service Manager:**

- 3 años como Service Manager habiendo sido realizada en los últimos 6 años y en proyectos relacionados con virtualización usando FLXXIBLE VDI

TSS y TS: Se requiere la capacitación técnica MÍNIMA que se describe en la Cláusula 3.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

Se tendrá en cuenta como parámetros 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 y la causa tiene su origen en un fallo del software del fabricante o en un error en la configuración del licitador.
- **Tiempo de Resolución:** Tiempo que transcurre entre la comunicación de una incidencia y la confirmación por parte de MC MUTUAL de la resolución de la misma.
- **Horario del Servicio:** Franja horaria en la que se presta el Servicio y se contabiliza el tiempo de respuesta y de resolución.

Para la definición de los SLA, se consideran los siguientes tipos de incidencias:

- **Criticidad 1: Incidencia muy grave.** Servicio totalmente no operativo, y no existe solución alternativa. Funciones críticas para el negocio no disponibles.

- **Criticidad 2: Incidencia grave.** Servicio parcialmente no operativo, y no existe solución alternativa. Algunas funciones críticas para el negocio no operativas.
- **Criticidad 3: Incidencia no grave.** Servicio parcialmente no operativo, y no existe solución alternativa. Algunas de las funciones no críticas para el negocio se encuentran limitadas o degradadas.

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**:

Criticidad	Tiempo de resolución (h)	Horario del Servicio
1	8	12*5
2	16	12*5
3	32	12*5

Se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados del 100%. En los casos en que no se alcancen, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

El adjudicatario reportará para cada intervención realizada el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio solicitados; para ello adjuntará un detalle con la información mínima que se indica a continuación.

- Número evento del adjudicatario.
- Número ticket MC MUTUAL.
- Tipo de evento.
- Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada)
- Equipo y afectado (marca, modelo y número de serie).
- Centro de origen del equipo
- Técnico que ha realizado la intervención.

- Nombre de la persona que firma el albarán
- Comentarios del Técnico.
- Comentarios del interlocutor.
- Fecha y hora de la apertura de la incidencia
- Fecha y hora del cierre de la incidencia

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

El registro se deberá realizar en la herramienta de ticketing de la Mutua, SERVICE DESK MANAGER, siguiendo los procedimientos acordados con MC MUTUAL.

MC MUTUAL se reserva el derecho a añadir nuevos parámetros y añadir / modificar los propuestos a fin de garantizar la máxima calidad de los servicios prestados para el cumplimiento de las necesidades propias de MC MUTUAL.

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

Plan de Calidad. A tal efecto, las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un Plan de Calidad que incluya:

- Metodología del adjudicatario para garantizar el cumplimiento de los compromisos:
 - Procedimiento del cálculo de los SLA por parte de los licitadores.
 - Procedimientos de contraste de datos de los SLA con los de MC MUTUAL.
 - Plazo máximo de entrega de los indicadores SLA a MC MUTUAL.
 - Procedimientos y calendario para hacer efectivas las penalizaciones.
 - Procedimientos para añadir nuevos SLA que ayuden a la mejora de los niveles de calidad del servicio.

CLÁUSULA 5ª - GESTIÓN DEL CONTRATO

5.1.- Director Técnico. MC MUTUAL designará un Director Técnico cuyas funciones en relación con el objetivo del presente contrato serán las siguientes:

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

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

5.2.- Responsables del Contrato. La empresa adjudicataria nombrará un Director y un Responsable de Contrato como interlocutores válidos en MC MUTUAL, al objeto de garantizar el seguimiento y control del suministro y servicio y velar por el cumplimiento de las normas que afecten al equipo de trabajo.

- **Responsable del Contrato:** Será el máximo responsable del suministro y servicio. Participará en las reuniones con la Dirección de la División de Sistemas de Información de MC MUTUAL.

El licitador deberá identificar en su oferta al recurso que ejercerá las funciones de Responsable de Contrato como interlocutor único de la empresa indicando para ello nombre, apellidos, DNI y cargo en la empresa.

- **Jefe de Proyecto:** Será el máximo responsable a nivel de ejecución del proyecto. Realizará el seguimiento del suministro y servicio, reportará los informes asociados y revisará periódicamente la planificación de las tareas. Será el responsable directo del equipo de trabajo, debiendo asegurar la correcta aplicación por parte del mismo de los procedimientos asociados.

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

➤ **Reuniones con la Dirección de la División de Sistemas de Información:**

Periodicidad: Una vez concluidas cada una de las siguientes fases:

- Análisis Funcional y Prototipo.
- Desarrollo.
- Aceptación de Sistemas de Información.
- Aceptación de Usuario.
- Entrega a MC MUTUAL.
- Periodo de Garantía.

Participantes: Dirección de la División de Sistemas de Información de MC MUTUAL, Director Técnico de MC MUTUAL y Director del Contrato de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

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

➤ **Reuniones con Director Técnico:**

Periodicidad: MENSUAL

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

Objetivos:

- Planificación del servicio.
- Revisar las carencias detectadas y decidir medidas correctoras, así como proponer mejoras del servicio.
- Evaluar todas aquellas circunstancias imputables a la empresa adjudicataria que pudieran originar penalizaciones.
- Presentación de Informes de Seguimiento.
- Seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).
- Coordinación de acciones.
- Análisis y priorización de acciones.
- Control de la facturación.

5.4.- Informes de seguimiento. En las reuniones MENSUALES con el Director Técnico y adicionalmente bajo demanda de MC MUTUAL, se presentaran, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento que se detalla a continuación:

➤ **Informe que determine el estado del suministro y servicio** y que incluirá información de:

- Tareas realizadas en el periodo.

- Seguimiento de la Planificación del Proyecto.
 - Tareas previstas para el siguiente periodo.
 - Gestión de las incidencias que se produzcan durante la ejecución del Proyecto.
- **Informes de cumplimiento de los SLAs ofertados** y los correspondientes cálculos de los importes de penalización.
- Mensualmente el proveedor presentará para cada uno de los SLAs el valor real obtenido. Para ello para ello adjuntará un detalle con la información mínima que se indica a continuación.
 - Número evento del adjudicatario.
 - Número evento MC MUTUAL.
 - Tipo de evento.
 - Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada).
 - Equipo y afectado (marca, modelo y número de serie).
 - Centro de origen del equipo
 - Técnico que ha realizado la intervención.
 - Comentarios del Técnico.
 - Comentarios del interlocutor.
 - Fecha y hora comunicación.
 - Fecha y hora respuesta.
 - Fecha y hora resolución.
 - Indicador de tiempo de resolución sobrepasado.

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

- Mensualmente el operador / proveedor calculará las penalizaciones pactadas en el presente pliego.

- **Informes con propuestas de mejora**, orientadas a la optimización de los recursos, la mejora del nivel del servicio y la reducción del gasto.
- **Informes a medida solicitados por MC MUTUAL**. Durante la prestación del servicio es posible que MC MUTUAL solicite algún informe puntual (p.e. sobre incidencias repetitivas, o los motivos de implementar unos protocolos y no otros...). El adjudicatario deberá entregar esta información en el periodo de tiempo acordado por ambas partes.

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

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

5.6.- Gestión de los suministros y servicios de soporte y mantenimiento, según el modelo de gestión propuesto por el licitador.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un **Plan de Gestión** que contemple la prestación de COMO MÍNIMO los siguientes servicios:

- **Gestión comercial, procedimientos de atención comercial, interlocutores, perfiles, horarios, herramientas, etc.** La relación entre MC MUTUAL y el licitador deberá cumplir los siguientes requisitos:
 - Existirá una única interfaz tipo “ventanilla única” a través de la cual se realizarán todas las gestiones. Esta atención será personalizada, permanente y ágil.
 - Desde este único punto de entrada se canalizarán todas las solicitudes, reclamaciones y otras comunicaciones realizadas por MC MUTUAL.
 - La atención comercial será por teléfono o correo electrónico.

- Los recursos encargados de la atención comercial deberán tener los conocimientos técnicos y aptitudes personales adecuadas a la envergadura de un cliente como MC MUTUAL.
- **Gestión de Contratos y Renovaciones.** Incluirá:
 - Gestión de las garantías y los contratos de mantenimiento y sus renovaciones ante el fabricante, tanto para contratos no vencidos como con contratos ya vencidos.
 - Notificación al responsable de los equipos del vencimiento de los contratos de mantenimiento de cada uno de ellos con un mes de antelación y posterior seguimiento de las renovaciones.
- **Gestión del inventario y documentación del sistema.** Todos los sistemas, programarios, terminales, etc., estarán inventariados y debidamente documentados. Este inventario y documentación estarán permanentemente actualizados y a disposición de MC MUTUAL en formato electrónico.
- **Gestión de cambios, altas, bajas y modificaciones** de la infraestructura instalada y los servicios / sistemas contratados.
- **Elaboración de informes.** El adjudicatario ofrecerá, mensualmente, y adicionalmente bajo demanda de MC MUTUAL, los informes orientados a mejorar la gestión de los servicios que se estipula en la CLÁUSULA Nº 4 del presente Pliego.
- **Asesoramiento sobre novedades del mercado.** En todos los ámbitos de los servicios a contratar se solicita una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario, es decir, el adjudicatario será un verdadero socio tecnológico de MC MUTUAL.

A tal efecto, el adjudicatario deberá realizar las siguientes tareas:

- **Gestión de problemas.** En caso de incidencias repetitivas o que afecten a muchos elementos del hardware, software o electrónica de red objeto de mantenimiento, ya sea en equipos de usuarios o en servidores, que impidan el funcionamiento normal del sistema, **el adjudicatario, deberá detectar, analizar, y buscar la mejor solución a dicho problema así como proponerla a MC MUTUAL valorando pros y contras.**
- Informar a MC MUTUAL de nuevos servicios / sistemas que pueden ser de interés.
- Asesoramiento sobre los avances tecnológicos desarrollados por el fabricante.
- Presentación de propuestas de mejora de la infraestructura actual así como de procedimientos actuales.
- Realización de pilotos de los productos o servicios presentados a requerimiento de MC MUTUAL..