
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA AUDIOVISUAL DE LAS SALAS DE JUNTAS Y DE ACTOS 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: N202400417 |

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	7
CLÁUSULA 3ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	22
CLÁUSULA 4ª - SUMINISTRO DE MATERIAL	26
CLÁUSULA 5ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	29

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 de la prestación de los servicios objeto de la presente licitación contempla las sedes centrales de MC MUTUAL sitas en **Av. Josep Tarradellas 14-18 de Barcelona y Avenida Diagonal 394, de Barcelona.**

1.3.- Situación actual. MC MUTUAL dispone de las siguientes salas con sistemas audiovisuales ubicadas en las sedes centrales de Avda. Josep Tarradellas y Avda. Diagonal de Barcelona:

- **MC MUTUAL Avda. Josep Tarradellas 14-18:**
 - Sala de Juntas
- **MC MUTUAL Avda. Diagonal 394:**
 - Sala de Juntas
 - Sala de Actos
 - Sala de Control

1.4.- Alcance. En el alcance de la presente licitación se incluye la realización de los siguientes trabajos:

- 1. La prestación del Servicio de Mantenimiento Preventivo** de la infraestructura audiovisual de las siguientes salas de MC MUTUAL, de conformidad a los requerimientos técnicos que se exponen en el presente pliego:

Descripción
Avda. Josep Tarradellas
SALA DE JUNTAS
Avda. Diagonal
SALA JUNTAS SALA ACTOS SALA CONTROL

Los licitadores deberán ofertar un **coste fijo total** que incluirá los trabajos a realizar por el adjudicatario para el **mantenimiento preventivo de la infraestructura audiovisual** indicada en el presente Pliego, que incluirá también la gestión del soporte ofrecido por el fabricante de los equipos ubicados mientras estén en periodo de garantía.

Será también objeto del mantenimiento, sin coste alguno para MC MUTUAL, el **cableado, conectores y pequeño material para interconectar los equipos citados anteriormente, así como los equipos audiovisuales que se instalen en estas salas durante el periodo de vigencia del contrato.**

A tal efecto, se advierte a los licitadores, que el importe adjudicado para este concepto será el mismo independientemente de los elementos que integren la infraestructura a mantener de la Mutua durante la ejecución del contrato y se corresponderá con el importe total de adjudicación ofertado para la prestación del servicio de **IMPORTE TOTAL MANTENIMIENTO PREVENTIVO INFRAESTRUCTURA.**

La facturación de dicho servicio a prestar por el adjudicatario se realizará **en un único pago al inicio del contrato** según lo estipulado en el ANEXO L del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2. **La prestación del Servicio de Mantenimiento Correctivo** bajo demanda de MC MUTUAL, de conformidad a lo especificado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

En el alcance de la presente licitación se incluye la posibilidad de realización, bajo demanda, el siguiente número de **intervenciones técnicas in-situ para el mantenimiento correctivo de la infraestructura audiovisual** descrita en la Cláusula 2.1.2 y de conformidad a los requerimientos técnicos establecidos en el presente Pliego.

Descripción	Intervención		Intervenciones Anuales
	Tipo	Duración	
Mantenimiento correctivo	A	2 horas	20
	B	5 horas	20
	C	8 horas	15

La estimación del número de intervenciones indicadas en la tabla anterior, para la prestación del servicio de mantenimiento correctivo, se entenderá siempre como orientativa, de forma que el presupuesto máximo autorizado, para dicho concepto, operará como **límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas** por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. **En ningún caso suponen un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de los servicios y cantidades** especificadas en los pliegos que rigen la presente licitación.

La facturación del **IMPORTE TOTAL MANTENIMIENTO CORRECTIVO INFRAESTRUCTURA** se realizará **mensualmente** según lo estipulado en el ANEXO L del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3. Suministro de material audiovisual.

Asimismo, en el alcance del presente contrato se incluye el **suministro de material audiovisual**, de conformidad con los requerimientos técnicos y las condiciones de ejecución del suministro detallados en la Cláusula N° 4 del presente PPT.

La estimación del número de unidades a suministrar se entenderá siempre como orientativa, de forma que el presupuesto máximo autorizado, para dicho concepto, operará como **límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas** por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. **En ningún caso suponen un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de los servicios y cantidades** especificadas en los pliegos que rigen la presente licitación.

1.5.- Duración. El plazo de duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO** a contar desde el **uno de diciembre de 2024**. No obstante lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse por un periodo de **UN (1) AÑO** adicional, sin que en ningún caso la duración del contrato, incluido el plazo inicial y la prórroga, pueda superar el plazo total de **DOS (2) AÑOS**.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- Requerimientos Técnicos. La prestación de los servicios objeto del presente contrato se realizarán según indicado a continuación:

2.1.1- Dimensionamiento de la Infraestructura. En las siguientes tablas, se describen las características técnicas del conjunto de sistemas cuyo mantenimiento es objeto de este contrato:

- **Avda. Josep Tarradellas 14-18**

SALA JUNTAS	Unidades	Fecha adquisición
PROYECTOR NEC P525UL	1	feb-21
BOTONERA DE CONTROL KRAMER RC712	1	dic-16
MONITOR ARTHUR HOLM AH22DX216GA	8	dic-16
CAJA DE CONEXIONES empotradas en mesa con tapa hidráulica de 90mm de diámetro con HDMI/ETHERNET/Alimentación	4	dic-16
CAJA DE CONEXIONES empotradas en mesa con tapa hidráulica de 90mm de diámetro con VGA/ETHERNET/Alimentación	2	dic-16
SPLITTER HDMI KRAMER VM8HN 1IN 10OUT	1	dic-16
POTENCIOMETRO DE VOLUMEN DKOT	1	2024
SELECTOR MULTIFORMATO KRAMER VP774A	1	dic-16
ETAPA DE POTENCIA DAS400	1	dic-16
ALTAVOCES JBL control 24c micro de techo	4	dic-16
EXTENDER HDMI GEFEN	1	dic-16
EXTENDER VGA GEFEN	1	dic-16
CAJA DE RELES GEFEN	1	dic-16
EXTENSORES MICRO CISCO	2	dic-16
EXTENSOR DE CÁMARA CISCO	2	dic-16
MICROFONO CISCO SX20	2	dic-16
MICRÓFONO INALÁMBRICO de diadema AKG set	1	sep-17
MICRÓFONO INALÁMBRICO de pinza AKG Set vocal	1	sep-17
MICRÓFONO INALÁMBRICO de mano AKG Set hand	4	sep-17
ECUALIZADOR GRÁFICO DBX 231	1	sep-17

PREVIO MICRÓFONOS BERINGUER ZMX 8210 con programación	1	sep-17
Procesador de Control: Kramer SL-240C	1	jun-19
IPAD MINI WIFI 64 GRIS	1	jun-19
Bases inalámbricas de conferencia Beyerdynamic Quinta MU21	8	jun-19
Micrófonos tipo cuello cisne Beyerdynamic GM314Q	8	jun-19
Unidad control central inalámbrica Beyerdynamic Quinta RS	1	jun-19
Maleta de carga con ruedas Beyerdynamic Quinta CD2	1	jun-19
Punto de acceso modelo Lynksys Wireless Access Point N300 Dual Band WAP300N	1	jun-19

● **Avda. Diagonal 394**

SALA JUNTAS	Unidades	Fecha adquisición
SISTEMA DIGITAL DE CONFERENCIAS FONESTAR SCD-600	1	2021
MICROFONOS FONESTAR (SCD-620D y SCD-610P)	14	2021
EXTENSOR DE MICROFONOS FONESTAR SCD 630EXT	1	2021
MONITORES ARTHUR HOLM DB2	15	2022
BOTONERA KRAMER RC-20	1	2022
EXTENSOR HDMI KRAMER PT-871/2XR-kit	4	2022
DISTRIBUIDOR HDMI KRAMER VM-4H2	4	2022
PROYECTOR NEC P512H	1	2021
CAJAS CONEXIONES BATCHMANN	3	2009 o anterior
AMPLIFICADOR ONKYO A-9211	1	2009 o anterior
CONVERSOR DE VIDEO ATEN VC812 CON ESCALADOR 1920 x 1200	1	2022
CONMUTADOR HDMI de CUATRO ENTRADAS EXTRON SW4HD4K	1	2022
EXTENSOR HDMI ECLER VEO-XPS15	2	2022
DIVISOR HDMI ECLER VEO-SPH42	1	2022

SALA CONTROL	Unidades	Fecha adquisición
MESA SONIDO SOUNDCRAFT EPM12	1	2011
PROYECTOR NEC PA803UG	2	2021
Optica proyector NP43ZL LENS	2	2021
Panel de control remoto IP para cámaras SONY RM-IP10	1	2021
TABLET ACER ICONIA	1	2014
Switch de red 8-Port, 10/100/1000Mbps RJ TP LINK TL-SG108PE	1	2021
Presentador inalámbrico BARCO CLICKSHARE CSE 200	1	2021
Mezclador de vídeo portátil con 8 entradas ROLAND ROL-V8HD	1	2021
Matriz de conmutacion 4x8 de alta calidad KRAMER VS-48UHD	1	2021
Selector Automático 6x1:2 HDMI 4K60 4:2 KRAMER VS-611DT	1	2021
Receptor HDMI 4K60 4:2:0 HDCP 2.2 con RS KRAMER TP-580RXR	1	2021
Repetidor HDMI 1 59,15 59,15 Vivolink VL120008	1	2021
Splitter HDMI 1 42,57 42,57 Vivolink VLHDMISP1X2	1	2021
Capturadora y grabadora de video BLACKMAGIC DESIGN ULTRASTUDIO 4K MINI	1	2021
SISTEMA CONTROL INSYNERGIE	1	2009 o anterior
MEZCLADOR DE AUDIO YAMAHA TF1	1	2022
PROCESADOR DE AUDIO DBX DRIVERACK PA2	1	2022
AMPLIFICACION AUDIO CROWN CW XT14002	1	2022
USB AV EXTRON MEDIAPORT 200	1	2022

SALA ACTOS	Unidades	Fecha adquisición
Monitor Eye Care ASUS VZ229HE	6	2021
Conector y Marcho HDMI KEYSTONE RF 918041	5	2021
Extensor HDMI 4K UltraHD HDBase GEFEN GTB-UHD-HBTREB	5	2021
Splitter HDMI 1:8 DTS-HD Master Audio 4K	1	2021
Pantalla proyección ELITE FRONTAL PE250-1HC	2	2021
Cámara FHD PTZ Camera, 12x zoom, 3G-SDI, SONY SRG-X120WC	2	2021
PANTALLAS 55" SAMSUNG VEJ55	2	2015
CAJAS CONEXIÓN BATCHMANN	3	2009 o anterior
MICROFONIA SHURE SLXD24E/SM58 H56	1	2022
MICROFONIA SHURE SLXD14E-H56	1	2022
MICROFONIA SHURE WL185	1	2022
SISTEMA DE CONFERENCIA BOSCH BO CCSD-CU	1	2022
MICROFONO BOSCH/CCSD-DL	5	2022
SISTEMA DE CONFERENCIA BOSCH BO LBB4116/25	2	2022
SISTEMA DE CONFERENCIA BOSCH BO DCN-DISCLM	1	2022
ALTA VOZ JBL JB CBT70J-1	2	2022

2.1.2- Requerimientos Técnicos. A continuación se detallan los **requerimientos mínimos** exigidos para la prestación del servicio objeto del presente contrato:

- **Requerimientos generales al mantenimiento preventivo y correctivo.** El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura indicada en el apartado anterior 2.1.1 del presente Pliego.

Al inicio del contrato, el adjudicatario deberá hacer un estudio de la arquitectura actual de cada una de las salas y entregar a MC Mutual un esquema con todos los equipos y como están conectados junto con un manual de uso y un plan de pruebas que se seguirá en cada uno de los mantenimientos preventivos. También se dará al

personal técnico de Mc Mutual formación de uso de la sala, demostrando que el licitador tiene el conocimiento necesario para el mantenimiento de la misma.

Los Servicios de **Soporte y Mantenimiento** de los equipos objeto de licitación cumplirán con los siguientes requerimientos:

- **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 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Atención telefónica** o por correo electrónico (ventanilla única), para apertura de incidencias, consulta telefónica con técnico experto y comunicación de peticiones, como mínimo, en la franja horaria de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.

La empresa adjudicataria deberá incluir en su oferta una detallada descripción de los procedimientos de gestión de incidencias (mantenimiento correctivo), servicios remotos, sistemas centralizados y elementos de comunicación de incidencias que ponga a disposición de MC MUTUAL. Así mismo deberá describir detalladamente los procedimientos de gestión de mantenimiento preventivo (calendario, informes, etc.)

- **Servicio centralizado de Gestión de Incidencias**, que incluirá:
 - Resolución de incidencias y averías, así como posibilidad de consulta telefónica con técnico experto.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una detallada descripción del procedimiento de apertura y gestión de incidencias y consultas (ventanilla única) así como una detallada descripción de la Estructura, medios y organización del **Servicio de**

Asistencia Técnica del licitador de conformidad a lo estipulado en el presente Pliego.

La empresa adjudicataria facilitará a MC MUTUAL información, en tiempo real, acerca de la evolución de las incidencias.

Asimismo, para cada incidencia, deberá haber en todo momento un responsable del adjudicatario a disposición de MC MUTUAL para el seguimiento de la misma.

La empresa adjudicataria, así mismo, deberá realizar y poner a disposición de MC MUTUAL controles estadísticos de las averías registradas, siendo la marca y el modelo, las métricas mínimas que deberán incluirse en tales controles. Estos informes proporcionaran información de tipificación y tendencias en el servicio.

- **Retirada de Hardware.** El licitador se responsabilizará de la retirada de los componentes averiados en la resolución de incidencias de los equipos objeto de este contrato. Cualquier cambio deberá ser comunicado y autorizado por MC Mutual. Los cambios en la infraestructura de las salas implicarán actualización de los esquemas de funcionamiento, del manual de usuario y formación al equipo de MC Mutual. Las salas deberán quedar libres de equipos obsoletos y con los cables correctamente etiquetados.
- **Calidad del servicio contratado.** El adjudicatario realizará las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los requerimientos de servicio indicados en el **Cláusula nº 3** del presente Pliego, aplicándose de manera automática las penalizaciones estipuladas, en caso de incumplimiento.
- **Mantenimiento Preventivo.** El adjudicatario deberá presentar un plan de mantenimiento preventivo con los procedimientos y acciones concretar a realizar. Deberán incluirse todas aquellas labores de mantenimiento preventivo necesarias para evitar cualquier incidencia que afecte a la correcta prestación del servicio.

Al inicio del contrato se establecerá el calendario de visitas que se debe consensuar con MC Mutual. Si durante la vigencia del contrato, es necesario cambia la fecha propuesta, esto debe consensuarse por ambas partes.

El licitador como resultado de cada mantenimiento preventivo, entregará a MC Mutual un informe para cada sala con las conclusiones y propuestas de mejora.

Como mínimo, se deberán realizar **TRES visitas anuales de mantenimiento preventivo in situ** a cada una de las salas, en la que se deberán realizar las tareas que se especifican a continuación:

- Pruebas de funcionamiento de todos los equipos,
- Ajuste equipos,
- Limpieza filtros,
- Revisión configuración.

Asimismo, la prestación del servicio preventivo comprende:

- Saneado de las instalaciones, no deben quedar elementos obsoletos
- El cableado debe estar correctamente etiquetado en ambos extremos.
- Crear y mantener un esquema de montaje
- La detección de posibles problemas
- La resolución de pequeñas incidencias que se detecten durante la realización del mantenimiento preventivo y que puedan resolverse in-situ (ej: incidencias de cableado, problemas de conexionado, etc.)
- Recomendaciones de uso, manual de uso y resolución de los problemas más frecuentes.

- Seguimiento del plan de pruebas determinado.
- Formación al personal técnico, sobretodo si se hacen cambios en la sala.

Las visitas preventivas **deberán realizarse in situ en cada una de las salas** objeto del mantenimiento de la presente licitación **a realizar por un técnico en audiovisuales**, que deberá coordinarse previamente con el personal de MC MUTUAL.

Dichos servicios de mantenimiento preventivo estarán incluidos en la **cuota fija** total oferta por el adjudicatario para el **MANTENIMIENTO PREVENTIVO INFRAESTRUCTURA AUDIOVISUAL**.

- **Equipos con soporte del fabricante.** El adjudicatario de la presente licitación deberá incluir en el servicio de mantenimiento, el soporte del fabricante de los equipos indicados en la *Cláusula 2.2.1*, realizando para ello las tareas de interlocutor válido entre el fabricante y MC MUTUAL y gestionando las incidencias que se puedan producir así como la sustitución de los equipos en caso de ser necesario. El licitador deberá gestionar con el fabricante los equipos que estén en garantía y reparar o sustituir los que estén averiados y sin soporte de fabricante previa autorización de MC Mutual.
- **Mantenimiento correctivo.** MC MUTUAL podrá requerir al adjudicatario, siempre bajo demanda, la prestación del servicio de **mantenimiento correctivo in-situ**, según el siguiente detalle:

Descripción	Intervención		Intervenciones Anuales
	Tipo	Duración	
Mantenimiento correctivo	A	2 horas	20
	B	5 horas	20
	C	8 horas	15

La estimación del número de intervenciones indicadas en la tabla anterior, para la prestación del servicio de mantenimiento correctivo, se entenderá siempre como orientativa, de forma que el presupuesto máximo autorizado, para dicho concepto, operará como **límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas** por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. **En ningún caso suponen un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de los servicios y cantidades** especificadas en los pliegos que rigen la presente licitación.

Las tareas a ejecutar serán entre otras:

- Diagnóstico de averías.
- Problemas de conexionado y pequeñas reparaciones que puedan realizarse in-situ.
- Reparación de equipos y sustitución temporal o implantación de un plan alternativo mientras se reparan para dejar la sala operativa y que se pueda ejecutar el Plan de Pruebas
- Elaboración del correspondiente presupuesto en caso de incidencias que requieran la sustitución de un equipo sin soporte del fabricante o en caso de equipos averiados que precisen una solución más complicada.
- **Peticiones y Consultas.** MC MUTUAL podrá pedir al adjudicatario la realización de cambios de funcionamiento en las salas o peticiones de soporte tecnológico que incluyan modificación de la infraestructura, incluyendo entre otras las siguientes :
 - Ayudas a implantación de nuevas funcionalidades.
 - Peticiones de soporte tecnológico.
 - Peticiones expresas de consultoría audiovisual
 - Creación de informes.

Se aplicarán las tarifas ofertadas por el adjudicatario para la prestación del servicio de **MANTENIMIENTO CORRECTIVO INFRAESTRUCTURA AUDIOVISUAL**.

- **Soporte a Eventos**

Asimismo, **MC MUTUAL**, durante la vigencia del contrato, podrá requerir la asistencia de un Técnico en Audiovisuales para la realización de tareas de soporte a eventos en cualquiera de las salas objeto del mantenimiento de la presente licitación y en un máximo de hasta DOS eventos al año, cada uno de ellos con una dedicación de DOS jornadas (una para pruebas técnicas y una de soporte al evento).

Se consideran tareas de soporte a eventos, entre otras, las que se relacionan a continuación:

- Preparación de los equipos para el evento,
- Elección de la mejor solución técnica en caso de que haya alternativas,
- Asistencia técnica al evento realizando la gestión de los equipos audiovisuales durante el mismo.

En estos casos se aplicarán las tarifas ofertadas por el adjudicatario para la prestación del servicio de **MANTENIMIENTO CORRECTIVO INFRAESTRUCTURA AUDIOVISUAL**.

- **Gestión del servicio de soporte y mantenimiento del equipamiento objeto de la presente licitación** 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 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. El licitador debe proporcionar a MC Mutual un esquema actualizado al inicio del contrato y ante cualquier cambio, así como el manual actualizado de uso.
- **Gestión de cambios, altas, bajas y modificaciones** de la infraestructura instalada y los servicios / sistemas contratados. Siempre se hará con conocimiento y autorización de Mc Mutual.
- **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 el presente Pliego. Como mínimo se presentará un informe para cada sala y visita de mantenimiento preventivo con las conclusiones y propuestas de mejora.

- **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, se deberá realizar como mínimo, **una reunión in situ anual** en la que el adjudicatario deberá realizar las siguientes tareas:

- 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.
- Realización de pilotos de los productos presentados a requerimiento de MC MUTUAL.

La prestación de este servicio deberá realizarse en las instalaciones de MC MUTUAL y los **técnicos expertos** asignados al mismo, deberán disponer de **Certificaciones Técnicas del fabricante**.

2.2.- Recursos Asignados. La empresa licitadora deberá incluir en la oferta una descripción de los recursos comerciales y técnicos asignados a la prestación del servicio que COMO MÍNIMO contemplarán los siguientes perfiles profesionales, sin coste adicional alguno para MC MUTUAL:

- **Responsable del Servicio (RS).** Será el máximo responsable del servicio y de la gestión comercial del mismo. Realizará el seguimiento del servicio, reportará los informes asociados y revisará periódicamente la planificación de las tareas. Se encargará de atender dudas, pedidos, notificaciones, etc, así como del

asesoramiento sobre los avances tecnológicos desarrollados por el fabricante en referencia a la planta instalada.

- **Responsable Técnico (RT)** Será el responsable directo del personal técnico asignado a la prestación del servicio, debiendo asegurar la correcta aplicación por parte del mismo de los procedimientos asociados.
- **Técnico en Audiovisuales (TAV).** Realizará los servicios de **mantenimiento correctivo y preventivo** de la Infraestructura audiovisual, asesoría técnica, cambios de configuración, peticiones de soporte tecnológico, ayudas a implantación de nuevas funcionalidades, y otros servicios no incluidos en el mantenimiento de los equipos.

Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo. Los recursos asignados por el adjudicatario a la prestación del servicio, en su conjunto deberán reunir un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y sistemas que son objeto de la presente licitación.

Experiencia. Asimismo, los recursos técnicos asignados a la prestación del servicio de mantenimiento de la infraestructura audiovisual, deberán disponer de experiencia durante los últimos **TRES (3) AÑOS** en la prestación de servicios de las mismas características y como mínimo con la misma dedicación anual que en el presente contrato.

Asimismo, el perfil de **TÉCNICO EN AUDIOVISUALES (TAV)** requerido deberá disponer de la siguiente experiencia:

- **DOS (2) AÑOS como Técnico en Audiovisuales**, todo ello habiendo sido realizado en los últimos CUATRO años. **Dicha experiencia deberá haber sido realizada en trabajos de mantenimiento de la**

siguiente **infraestructura audiovisual y multimedia de cabinas de salas de actos:**

- Mesas de sonido
- Capturadora de video (tipo Blackmagic)
- Matriz para control de las fuentes (tipo Roland y Kramer)
- Proyector (tipo NEC)
- Control de micros (tipo Fonestar y BeyerDynamic)
- Procesador de control (tipo Kramer)

A tal efecto, el licitador deberá contar con personal suficientemente capacitado, especializado y con formación suficiente para el mantenimiento de los equipos objeto de la presente licitación.

Currículum Vitae. De conformidad a lo establecido en la **CLÁUSULA 17 del PCAP**, las empresas licitadoras deberán aportar **Currículum Vitae de como mínimo un recurso correspondiente al perfil Técnico en Audiovisuales (TAV)** requerido en la Cláusula nº 2.2 del PPT y de conformidad a lo especificado en la misma, **firmado por el trabajador.**

Se advierte a las empresas licitadoras que se tendrán por no presentados aquellos Currículum Vitae que no se aporten según el formato indicado en el FORMULARIO DE JUSTIFICACIÓN DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL Y, EN SU CASO, ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS adjunto al PCAP y según lo estipulado en el mismo, así como aquellos Currículum Vitae que no cumplan los requerimientos exigidos en los pliegos.

Asimismo, se advierte a las empresas licitadoras que aquellos Currículum Vitae que no tengan firma del trabajador se tendrán por no presentados.

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.

2.3.- Plan logístico, cobertura geográfica y descripción de medios. Los licitadores deberán incluir en su oferta un **Plan Logístico** que permita garantizar el cumplimiento de los requisitos del presente pliego.

La empresa adjudicataria deberá justificar la cobertura para las sedes centrales de MC MUTUAL, sitas en Avda. Josep Tarradellas 14-18 y Avda Diagonal 394 de Barcelona.

A tal efecto, el licitador deberá incluir en su oferta técnica una descripción de la estructura, medios y organización del Servicio Técnico, esto es, indicando número de centros y su distribución, medios de transporte, almacenaje, así como número de técnicos, nivel de formación, disponibilidad, certificaciones del servicio técnico, etc.

Se considerarán incluidos en el importe de adjudicación los costes necesarios para la realización de los servicios y suministros, incluyendo los costes medios auxiliares, gastos directos e indirectos necesarios para la realización de los trabajos así como como la mano de obra, los desplazamientos, las dietas y alojamientos.

CLÁUSULA 3ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1.- 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).

3.1.1.- Resolución de Incidencias.

Se tendrá en cuenta como parámetro del plan de calidad:

- **Incidencia:** un evento sobre algún servicio, que no forma parte de su funcionamiento habitual y que puede causar interrupción o reducción de la calidad.
- **Tiempo de Resolución.** Plazo transcurrido entre la comunicación de una incidencia, y la aceptación firmada por parte del usuario de MC MUTUAL de la recuperación del servicio o restauración de la calidad del mismo, ya sea de forma definitiva o temporalmente con una solución transitoria.
- **Disponibilidad del Servicio:** Franja horaria en la que se presta el Servicio y se contabilizan los tiempos de resolución.

A tal efecto, la prestación del **Servicio de Mantenimiento Correctivo** deberá garantizar cobertura de resolución de incidencias en **horario 10 x 5**, esto es, horario de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables, con el cumplimiento de los SLAs que se describen a continuación.

Los licitadores deberán indicar en sus propuestas los acuerdos de niveles de servicio ofertados según el modelo indicado en la siguiente tabla en la que se relacionan los parámetros SLA con los **valores exigidos**.

Descripción	Tiempo de Resolución (h)	Disponibilidad del Servicio
Tiempo de Resolución	24	10x5

Se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 100%**. En los casos en que no se alcancen dichos valores, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**. **La aplicación de las penalizaciones, si procede, se realizará con cargo a la garantía definitiva suscrita por el adjudicatario, al finalizar cada anualidad.**

Seguimiento de la Calidad. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá mantener reuniones de seguimiento mensuales con el fin de analizar el desarrollo del mismo, según lo especificado en la Cláusula nº 5 del presente Pliego. En dichas reuniones se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento detallados en la referida Cláusula.

El adjudicatario reportará para cada intervención realizada el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio ofertados; para ello adjuntará un **ALBARÁN** con el detalle de 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 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

- Indicador de tiempo de resolución sobrepasado.

Todos los albaranes deberán ir firmadas por el trabajador de la Mutua que da el visto bueno a la resolución de la incidencia.

- **3.1.2. Puntualidad en la celebración de reuniones de seguimiento y cierre mensual.**

Si se retrasa la celebración de las reuniones de seguimiento mensuales previstas en la Cláusula 5 más allá de los 40 días naturales, computados a partir del día 1 del mes siguiente sobre el cual estamos realizando el seguimiento y cierre, por causas imputables al adjudicatario, se recogerá en el acta y serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

- **3.1.3. Puntualidad en la entrega de los informes de actividad, incidencias, calidad, seguimiento ANS, etc.**

Informes de seguimiento previstos en la Cláusula 5 entregados dentro del margen temporal correspondiente a los 15 días siguientes al periodo de estudio. Se permitirá como valor límite un informe entregado fuera de plazo al año. En los casos en que no se alcancen, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

- **3.1.4. Encuestas de Satisfacción**

Un elemento esencial del Sistema de Calidad implantado en la División de Sistemas de Información de MC MUTUAL son las encuestas de satisfacción que se envían a los usuarios de la mutua cada vez que se cierra un ticket (incidencia o solicitud).

El objetivo de dichas encuestas es garantizar un buen servicio a los usuarios y mejorar en aquellos aspectos que así lo requieran. Para ello se analizan todas las encuestas con valoraciones negativas y se definen acciones de mejora para evitar insatisfacciones en un futuro.

A tal efecto, cuando una encuesta de satisfacción tenga una valoración negativa como consecuencia de las acciones realizadas por parte del adjudicatario, se remitirá dicha valoración al adjudicatario para su análisis, y éste deberá responder por correo electrónico al Director Técnico con el resultado de dicho análisis en un plazo máximo de

5 días laborables a contar a partir de la fecha de envío de la encuesta. En los casos en que se responda o se haga fuera de plazo, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

- **3.1.5. Errores cometidos en la facturación de los servicios.** Facturas retornadas desde el departamento de Administración/Finanzas por errores de facturación. Se permitirá como valor límite dos facturas erróneas al año. En los casos en que no se alcancen, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

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. Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un Plan de Calidad que incluya:

- Detalle específico de los niveles de servicio ofertados.
- Metodología del adjudicatario para garantizar el cumplimiento de los compromisos.
 - Procedimiento de seguimiento de los SLA por parte de los licitadores.
 - Procedimientos para añadir nuevos SLA que ayuden a la mejora de los niveles de calidad del servicio.

CLÁUSULA 4ª - SUMINISTRO DE MATERIAL

El adjudicatario deberá suministrar los elementos que se describen a continuación:

- **ALTAVOCES (4 unidades):**

- · Altavoces de techo de 2 vías
- · Potencia RMS mínima 80W
- · Máxima potencia, como mínimo 160W
- · Sensibilidad (1 W / 1 m) entre 86 y 89 dB
- · Respuesta en frecuencia de 50Hz a 20KHz
- · Dispersión cónica de 130º o superior
- · Conductores con membrana de aluminio

- **MICRÓFONOS (4 unidades):**

- · Micrófono de flexo, con botón de mute y leds de estado
- · El cuello del micrófono debe ser flexible de manera que se pueda compartir en caso de que haya dos participantes próximos.
- · Con altavoz incorporado, que se silencie cuando se activa ese micro
- · Compatible con Unidad Digital Central Fonestar SCD-600

En ambos casos, la estimación del número de unidades a suministrar se entenderá siempre como orientativa, de forma que el presupuesto máximo autorizado, para dicho concepto, operará como **límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas** por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. **En ningún caso suponen un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de los servicios y cantidades** especificadas en los pliegos que rigen la presente licitación.

- **Garantía del fabricante de los equipos suministrados**

La oferta deberá incluir, como mínimo, **DOS (2) AÑOS** de garantía facilitada por el fabricante del equipo, que contemplará como mínimo los siguientes aspectos, todo ello sin coste adicional para la mutua:

- Soporte telefónico y online 8x5.
- Cobertura completa sobre mano de obra, piezas y reparación
- Posibilidad de utilización de herramienta de apertura de tickets.
- Contacto proactivo para realizar las citas de las intervenciones.
- Seguimiento proactivo de la averías abiertas.
- Compromiso de reparación según SLAs del fabricante.

- **Certificaciones de producto**

El equipo suministrado deberá reunir el cumplimiento de la normativa vigente estatal y de la Unión Europea que les afecte, como lo establecido por las Directivas 2002/95/EC (**RoHS**) y la Directiva 2002/96/CE (WEEE), transpuestas al Real Decreto 208/2005; así como las necesarias homologaciones (**Certificación CE** según Directiva 2006/42/CE y su trasposición a la legislación española, etc.).

Independientemente de lo expuesto, cuando, dadas las características específicas del equipo objeto de suministro, la normativa recoja la necesidad de disponer de documentaciones o certificaciones no incluidas en el párrafo anterior, la entidad que nos lo suministre se obligará a informar a la Mutua previamente de ello y a facilitarle dicha documentación.

- **Horario y Lugar de Entrega**

- **Horario de Entrega:** De **lunes a viernes**, en el horario comprendido entre las **08:00h y las 14:00** horas.
- **Lugar de Entrega:** Sedes Centrales de MC MUTUAL en Avda, Tarradellas y Avda. Diagonal de Barcelona.

- **Envío y suministro**

El equipo suministrado deberá ir acompañado de un albarán del adjudicatario en el que deberán constar los siguientes datos:

- N° Referencia Contrato:
- Fecha de entrega.
- Marca, Modelo y Número de serie del equipo
- Centro de destino de los equipos.
- Firma del Interlocutor que ha recepcionado el equipo.

El albarán del transportista para el adjudicatario deberá estar sellado con el sello del centro de destino de MC MUTUAL, o en su defecto indicará el DNI de la persona que recepciona la entrega, y con la fecha de entrega.

El albarán para MC MUTUAL deberá ir en el exterior de la caja y deberá ser fácilmente visible. Éste deberá ir en un sobre indicando que “contiene albarán” o en bolsita de plástico en la cual se pueda ver el albarán, y en cualquiera de los casos, deberá ser fácilmente extraíble.

Una vez dada la conformidad de la entrega, y en un plazo máximo de DOS DÍAS LABORABLES a partir de ésta, la empresa adjudicataria deberá enviar una copia del albarán a la persona de contacto en la Sede Central de MC MUTUAL designada a tal efecto.

Una vez el adjudicatario haya realizado el suministro de los equipos **se responsabilizará de retirar el material de embalaje.**

En caso de detectarse problemas en el momento de la recepción del equipo en el centro de destino, ya sea por mal funcionamiento (hardware o software) o por no corresponder la configuración con las especificaciones de MC MUTUAL o por no cumplir las características técnicas solicitadas, **el adjudicatario se responsabilizará de retirar el equipo afectado y sustituirlo por otro totalmente operativo.**

CLÁUSULA 5ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

4.1.- 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 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 los servicios.
- Expedir, en su caso, las certificaciones parciales y conformar las facturas correspondientes a los 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 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.

4.2.- Responsable del Servicio. La empresa adjudicataria nombrará un Responsable de Servicio como interlocutor válido en MC MUTUAL, al objeto de garantizar el seguimiento y control del servicio y velar por el cumplimiento de las normas que afecten al equipo de trabajo.

- **Responsable del Servicio.** Será el máximo responsable del servicio y de la gestión del mismo. Realizará el seguimiento del servicio, reportará los informes asociados y revisará periódicamente la planificación de las tareas. Se encargará de atender peticiones de

soporte tecnológico, dudas, pedidos, notificaciones, etc, así como del asesoramiento sobre los avances tecnológicos desarrollados por el fabricante en referencia a la planta instalada.

4.3.- 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 de Seguimiento y Cierre:**

Periodicidad: TRIMESTRAL

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.

Las reuniones se deberán celebrar entre los días 21 y 31 del mes siguiente al trimestre vencido. Será condición necesaria para realizar esta reunión que el adjudicatario haya facilitado todos los albaranes y entregables establecidos, así como los informes de seguimiento indicados en el apartado anterior con los SLAs y las

horas de incumplimiento acordadas, para cada ticket y clasificado por tipología de incidencia.

MC MUTUAL redactará un acta de la reunión, que se consensuará en los 5 días siguientes, por ambas partes, y en donde se incluirá el informe de los tickets.

4.4.- Informes de seguimiento: En las reuniones TRIMESTRALES 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:

- **Informes de cumplimiento de los SLAs ofertados** y los correspondientes cálculos de los importes de penalización.
 - Para cada trimestre, 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 Centro afectado (marca, modelo y número de serie).
 - Técnico que ha realizado la intervención.
 - Fecha y hora comunicación.
 - Fecha y hora resolución.
 - Cumplimiento de SLA (si/no)
 - Horas de incumplimiento.

El adjudicatario deberá facilitar a MC MUTUAL el informe de seguimiento antes del 15 del mes siguiente al trimestre vencido.

MC MUTUAL revisará y validará conjuntamente con el adjudicatario la información facilitada entre el 15 y la fecha que se fije para la reunión de seguimiento y cierre del mes.

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

- **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. Y sin coste alguno para la mutua.

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”.

4.5.- A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta de 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 servicio.