



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN DE VOZ FIJA DE 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: N202400551

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	10
CLÁUSULA 3ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	31
CLÁUSULA 4ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	37
CLÁUSULA 5ª - TABLAS DIMENSIONAMIENTO INFRAESTRUCTURA.....	42

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 los **Centros Propios de MC MUTUAL**, que aparecen en la siguiente dirección electrónica de su página web https://www.mc-mutual.com/ca/red_de_centros.

1.3.- Alcance. En el alcance del presente contrato se incluye la realización de los siguientes trabajos:

I. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo.

Los licitadores deberán ofertar un coste fijo total que incluirá los trabajos a realizar por el adjudicatario para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, de todos los elementos (hw, sw y licencias) que conforman los sistemas de telefonía fija de MC MUTUAL, y que se detallan en la Cláusula 1.5 y 1.6 del presente Pliego, así como de todos los elementos adquiridos en el presente contrato según lo requerido en la Cláusula 2.1.3 para la actualización de la infraestructura; todo ello de conformidad a los requerimientos técnicos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT), en el que se detallan las tareas a realizar, así como las condiciones y características del servicio de mantenimiento que deberá prestar el adjudicatario de la presente licitación.

II. Suscripción de licencias Rainbow.

Se contempla la suscripción de una licencia software del producto Rainbow Enterprise y de hasta un máximo de 1.999 licencias software del producto Rainbow Business.

*El número de licencias Rainbow Business estimada 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.*

III. Actualización de infraestructura.

Se requiere la implantación de la solución de Comunicaciones Unificadas Alcatel Rainbow y de una solución de Operadora Automática. Así mismo, se requiere la actualización del sistema de mensajería, y que la mutua pueda realizar la grabación de conversaciones.

A tal efecto, se incluirá en este apartado la provisión del software y del licenciamiento necesario para ello, así como la prestación de los correspondientes servicios de configuración, todo ello según lo especificado en la cláusula 2.1.3 del PPT.

IV. Servicios de Traslado de Sistemas de voz fija.

Se incluye en el alcance de la licitación, la prestación de servicios de traslado y conexión de equipamiento de telefonía fija según se describe en la Cláusula 2.1.2 del PPT. Estos trabajos vienen derivados de traslados entre oficinas de MC Mutual.

*El número de traslados estimado se entenderá siempre como orientativo, 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.*

V. Servicio de consultoría.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar hasta un máximo de 40 horas anuales de ingeniería para cubrir la realización durante la vigencia del contrato de actividades planificadas que no son propiamente la actividad de soporte o de operación/administración. La infraestructura o entorno tecnológico objeto de este servicio será el inventario que consta como situación actual de este proyecto o la ampliación de infraestructura que se demanda en esta contratación.

*El número de horas estimada se entenderá siempre como orientativo, 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.*

- 1.4.- La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, a partir de la fecha que, a tal efecto, se indique en el contrato. No obstante lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse por plazos de **UN (1) AÑO**, hasta un máximo de **DOS (2) AÑOS**, sin que en ningún caso la duración del contrato, incluido el plazo inicial y las referidas prórrogas, pueda superar el plazo total de **TREINTA Y SEIS (36) MESES**.

En todo caso, **la posibilidad de realizar la prórroga será potestativa para MC MUTUAL y obligatoria para el adjudicatario** siempre que la Mutua se lo comunique con un preaviso de al menos dos meses de antelación a la finalización del contrato. En ningún caso podrá producirse dicha prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

A título meramente informativo, está previsto que éste inicie sus efectos en **Febrero del 2025**.

1.5.- Dimensionamiento infraestructura. Actualmente MC Mutual dispone de telefonía IP en todos sus centros que se soporta sobre la red de datos corporativa. El equipamiento de la solución se basa en el fabricante Alcatel.

La conexión al operador público se realiza por SIP-Trunk fijos y móviles o Enlaces Primarios instalados en los Servicios Centrales, situados en Avda. Josep Tarradellas y C/Provenza en Barcelona, y en la Clínica Copérnico, situada en la C/Copérnico en Barcelona. La comunicación entre centros se realiza sobre la red de datos corporativa utilizando una VLAN específica diferente de la de datos.

Se dispone de equipos OXE en Servicios Centrales (Avda Josep Tarradellas 14 de Barcelona y C/Provenza 321 en Barcelona) y la Clínica en C/ Copérnico de Barcelona. En el resto de centros hay equipos Media Gateway. .

Hay un Call Center de 45 agentes que actualmente no se usa, pero que se desea mantener para posibles necesidades.

Para hacer llamadas entre centros se utiliza numeración a 6 cifras. Las llamadas a móvil se realizan por los enlaces móviles y pueden ser por numero abreviado en caso de ser móviles corporativos.

Se dispone de terminales DECT en un centro (Clínica Copérnico).

En la **TABLA 1** de la Cláusula 5 se detalla el **inventario de todos los equipos sujetos a mantenimiento en este contrato**. En la tabla puede verse la sede en que está instalado, el tipo (la tipología es una clasificación que utilizamos para agrupar las sedes, depende del tamaño y placas instaladas), número de usuarios, número de Appliance Server, de Call Server y el tipo de hardware:

El detalle de las placas instaladas en cada sede se especifica en la **TABLA 2** de la Cláusula 5 del PPT.

La siguiente tabla presenta el resumen de dimensionado actual de terminales existentes en los centros de MC MUTUAL:

Terminales		Volumen
Tipo	Modelo	
Digitales	4035	77
	4020	126
	4010	841
	4039	19
	4029	17
	4019	140
IP	8068	1
	8028	25
	8008	187
	4038	11
	4068	1
	4028	45
	4018	353
Inalámbricos	GAP+	66
Analógicos	-	284

La siguiente tabla muestra el número de licencias de terminales disponibles en cada una de las OXE:

Nombre Oficina	Licencias Ext IP	Licencias Ext Digitales	Licencias Ext Analógicas	Extensiones DECT	Licencias Remote Ext
SERVICIOS CENTRALES	653	2129	673	0	500
CLINICA COPERNICO	125	150	110	75	0

1.6.- Herramientas y aplicaciones. Actualmente se disponen de varias herramientas y aplicaciones que aportan diferentes prestaciones, como gestión de la configuración, tarificación, gestión de alarmas, comunicaciones unificadas, Operadora Automática, etc. A continuación se listan dichas herramientas:

- Se dispone de herramienta de configuración / módulo tarificación ALCATEL Omnivista 8770 con las siguientes licencias:

Omnivista 8770	Licencias Extensiones IP
Gestión	4560
Alarmas	4560
Tarificación	4560
Observación de Tráfico	4560

- Se dispone del sistema Alcatel-Hotel en un centro (Clínica Copérnico) para tarificar las llamadas de los pacientes.
- Se dispone de la aplicación Mobicall instalada en servicios centrales para la generación de alarmas desde cualquier centro. Concretamente se dispone de los siguientes elementos software:
 - New Voice Tool 7.2.0.
 - New Voice Alarm 7.2.0.
- Se dispone de un servidor WEBRTC para Comunicaciones Unificadas con 500 licencias Rainbow Business y 3 licencias Rainbow Enterprise. El mantenimiento del servidor no es objeto de esta licitación pero si del software instalado.

- Se dispone de una solución VAA con dos servidores virtuales en alta disponibilidad y licencias para 20 canales. El mantenimiento del servidor no es objeto de esta licitación pero si del software instalado.
- Sistema de mensajería de Alcatel 4635

Licencias de aplicaciones:

Nombre Oficina	Agentes CCD	Barómetros CCD	Licencias Rainbow Business	Licencias Rainbow Enterprise	Licencias canales VAA
SERVICIOS CENTRALES	45	2	499	1	20

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- Características técnicas de la solución propuesta. Los requerimientos técnicos que se exponen a continuación definen las características del servicio que se prestará por parte del adjudicatario para dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL.

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

- **2.1.1** Soporte y Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
- **2.1.2** Suscripción de licencias software Rainbow
- **2.1.3** Actualización de infraestructura.
- **2.1.4** Servicios de traslado
- **2.1.5** Horas de consultoría.
- **2.1.6** Gestión del servicio.
- **2.1.7** Requerimientos Generales.

2.1.1.- Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a partir de la fecha de inicio del contrato, de todos los elementos (hw, sw y licencias) que conforman los sistemas de telefonía fija de MC MUTUAL, y que se detallan en la Cláusula 1.5 y 1.6 del presente Pliego, así como el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los elementos adquiridos en el presente contrato según lo requerido en la Cláusula 2.1.3 para la actualización de la infraestructura.

La gestión del servicio y de la planta se realizará de forma proactiva. Los sistemas serán monitorizados remotamente y se adoptarán las medidas necesarias para la resolución de cualquier anomalía tan rápido como sea detectada.

Debe incluirse el mantenimiento de las herramientas/aplicaciones de Mc Mutual, tal y como se detalla a continuación:

- Sistema gestión Omnivista
- Sistema Alcatel-Hotel en Clínica Copérnico
- Aplicación Mobicall de generación de alarmas (versiones New Voice Tool 7.2.0 y New Voice Alarm 7.2.0)
- Software VAA (Visual Attendant) en alta disponibilidad
- Software Rainbow. WebRTC
- Todos aquellos productos que se implanten en esta licitación: grabación, sistema de mensajería, etc.

Por lo que respecta a la disponibilidad, se distinguen diferentes criticidades en función de los tipos de centro:

- **Centros Críticos:** Centros **24x7**, operativos de forma permanente. Estos centros requieren de alta disponibilidad de los sistemas de comunicaciones de voz fija.
 - Servicios centrales Tarradellas (C/Josep Tarradellas, 14).
 - Servicios centrales Provença / Diagonal (Provença, 321 - Diagonal 394-398).
 - Clínica Copérnico ubicada en Barcelona y Hospital Sant Cugat
- **Centros no críticos:** Resto de centros.

MC MUTUAL se reserva el derecho a cambiar la consideración de criticidad de sus centros o de los nuevos que surgiesen en un futuro.

Será responsabilidad del adjudicatario gestionar y reparar las averías que puedan surgir con independencia de si implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc. Los gastos de reparación y desplazamientos correrán a cargo del adjudicatario. El adjudicatario deberá retirar el equipamiento

averiado u obsoleto (siempre que MC MUTUAL así lo solicite), dejando instalados exclusivamente los nuevos equipos que queden activos.

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

- **Disponibilidad del Servicio:** El **Mantenimiento Correctivo deberá cubrir la siguiente disponibilidad** dependiendo de la criticidad del centro en el que esté ubicado el equipo:
 - **Centros Críticos:** cobertura de atención y resolución **en horario 24x7x365**, con el cumplimiento de los SLAs descritos en la **Cláusula Nº 3** del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
 - **Resto de Elementos:** la franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio y en la que se contabilizará los tiempos de resolución, será de: **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables (10*5), con el cumplimiento de los SLAs descritos en la **Cláusula Nº 3** del presente PPT.
- **Servicio centralizado de Atención telefónica** o por correo electrónico, para el diagnóstico y resolución de incidencias y comunicación de peticiones y consultas, con disponibilidad 24*7.

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.

- **Servicio centralizado de Gestión de Incidencias**, que incluirá:
 - Diagnósticos remotos y resolución de incidencias y averías.

- Sistema de ticketing.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una detallada descripción del procedimiento de apertura y gestión de incidencias, peticiones y consultas 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, para ello el adjudicatario dispondrá de la correspondiente herramienta de ticketing.

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.

- **Soporte técnico “in situ” especializado.** Se permitirá el acceso remoto a la plataforma de ToIP y a los servidores de aplicaciones. En caso de que la incidencia no se pueda resolver de forma remota, un técnico experto del adjudicatario deberá desplazarse hasta el destino en el que se encuentra el equipo, **siempre previa autorización de MC MUTUAL**, para revisar el equipo y su configuración, efectuar un diagnóstico y resolver la incidencia o en su caso, gestionar la sustitución del mismo.

El mantenimiento correctivo deberá contemplar el **stock de equipamiento necesario así como la disponibilidad de recursos** en cada territorio para garantizar la calidad de servicio acordada. Los licitadores especificarán los

recursos técnicos e infraestructuras disponibles en todo el ámbito geográfico que abarca MC MUTUAL.

Los licitadores deberán aportar las certificaciones del fabricante disponibles, por ellos o por sus empresas subcontratadas, para la explotación de la plataforma de voz de MC MUTUAL.

La prestación de este servicio deberá realizarse sin cargo adicional ninguno a MC MUTUAL, de los gastos ocasionados por mano de obra, desplazamientos, dietas y alojamientos, así como de todos los materiales necesarios, incluidos los recambios.

El adjudicatario deberá cumplir la normativa en materia de seguridad y riesgos laborales de las ubicaciones de MC MUTUAL. El adjudicatario se comprometerá a certificarse y a proporcionar la documentación necesaria, siguiendo las instrucciones que especifique MC MUTUAL en cada centro.

- **Garantía.** El adjudicatario deberá asumir la **gestión de la garantía** de los equipos, licencias de actualizaciones y soporte oficial del fabricante. Para ello, actuará como único interlocutor válido entre MC MUTUAL y el fabricante de los equipos, **obligándose a gestionar cualquier problema o incidencia sin coste adicional para la Mutua.**
- **Reposición de Hardware.** En el caso que la resolución de la incidencia requiera la sustitución de componentes o equipos averiados, el adjudicatario se hará cargo de la reposición de los mismos, así como de sus costes y dejará operativo el elemento en cuestión en su ubicación de origen, con otro de idénticas características.

Las piezas o elementos que deban ser sustituidos en la realización del servicio de mantenimiento serán suministrados por el adjudicatario, sin cargo adicional ninguno a MC MUTUAL, así como de los gastos ocasionados por

instalación de los mismos, desplazamientos, dietas, alojamientos y mano de obra.

En la resolución de las incidencias, se utilizarán siempre **recambios originales o de las mismas características** y funcionalidades sin coste adicional.

- **Calidad del servicio contratado.** El adjudicatario realizará las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los requerimientos de servicio indicados en la **Cláusula Nº 3** del presente Pliego, aplicándose de manera automática las penalizaciones estipuladas, en caso de incumplimiento.
- **Actualizaciones de versión.** El adjudicatario garantizará la disponibilidad e instalación de nuevas versiones que el fabricante libere públicamente. Se requiere la actualización del sistema de telefonía a la última versión del fabricante que esté vigente. El adjudicatario deberá incluir en su propuesta el hardware y software necesario para realizar esta actualización de versión así como los parches que surjan a lo largo de la vigencia del contrato.

Se requiere asimismo la actualización de la herramienta de gestión Omnivista 8770, de la aplicación Call Center Supervisor, WebRTC Rainbow y VAA a la última versión del fabricante.

La empresa adjudicataria deberá gestionar, coordinar y llevar a cabo estas actualizaciones, de forma centralizada y programada en horario pactado con los responsables de MC Mutual.

La actualización de la plataforma a la nueva versión deberá realizarse en el plazo de **4 SEMANAS NATURALES a contar a partir de la fecha de inicio del contrato.**

La prestación de este servicio deberá realizarse en la sede central de MC MUTUAL sita en la Avda. Josep Tarradellas 14-18 de Barcelona siempre que no pueda hacerse en remoto y los **técnicos expertos** asignados al mismo, deberán disponer de **Certificaciones Técnicas del fabricante**.

- **Mantenimiento Preventivo y Operación.** Además de las actuaciones propias del mantenimiento correctivo, el adjudicatario deberá realizar todas aquellas labores de **mantenimiento preventivo** necesarias para evitar cualquier incidencia que afecte a la correcta prestación del servicio.

Los servicios de operación deben contemplar como mínimo las siguientes actividades:

- Hay muchos accesos en desuso debido a haber migrado a NGN. Se requiere la desconfiguración y eliminación de los mismos, de manera que sólo quede configurado lo realmente operativo.
- Gestión del rendimiento para prever posibles incidencias, minimizar el riesgo y garantizar la disponibilidad y evolución de la plataforma.
- Pruebas periódicas de los elementos de respaldo y supervivencia, que aseguren la disponibilidad de las comunicaciones en caso de caída de los sistemas centrales.
- Copias de seguridad periódicas de la configuración.
- Análisis de las incidencias repetitivas y evaluación de problemas.
- Mantener inventario actualizado de planta un inventario donde se refleje correctamente la dirección de cada centro y los sistemas asociados a dicha dirección.
- Gestión de altas y bajas en la plataforma.
- Coordinación y validación de la configuración.

En el caso de que las actuaciones o cambios requieran un estudio previo, el adjudicatario pondrá los medios necesarios para proporcionar respuesta. El

adjudicatario no podrá realizar cambios, intervenciones, renovaciones tecnológicas, etc. en los sistemas sin previa aprobación de MC MUTUAL.

La prestación de este servicio deberá realizarse en las instalaciones de MC MUTUAL siempre que no pueda hacerse en remoto y los **técnicos expertos** asignados al mismo, deberán disponer de **Certificaciones Técnicas del fabricante**.

2.1.2.- Suscripción de licencias Rainbow.

Se contempla la suscripción de una licencia software del producto Rainbow Enterprise y de hasta un máximo de 1.999 licencias software del producto Rainbow Business.

*El número de unidades estimada 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.*

2.1.3.-Actualización de infraestructura.

Se requiere la implantación de la solución de Comunicaciones Unificadas Alcatel Rainbow y de una solución de Operadora Automática. Así mismo, se requiere la actualización del sistema de mensajería, y que la mutua pueda realizar la grabación de conversaciones.

Para ello, las empresas licitadoras deberán ofertar un importe fijo que incluya lo especificado a continuación:

Solución de Comunicaciones Unificadas (Alcatel Rainbow)

Actualmente se dispone de un servidor WebRTC. Se solicita la instalación en otro servidor virtual del software WebRTC en alta disponibilidad, así como la provisión de 1.500 licencias Remote Extension. No es objeto de esta licitación la provisión del servidor virtual. Si es objeto de esta licitación:

- Software y licenciamiento necesario para configurar Rainbow en alta disponibilidad
- Instalación y configuración de la solución que ahora corre sobre un único servidor, en Alta Disponibilidad
- MC Mutual cuenta con personal para hacer el despliegue en los usuarios pero se requiere soporte del licitador en caso de dudas o incidencias.
- Formación al personal técnico de MC Mutual de la solución implantada

Operadora Automática (Visual Attendant)

Actualmente se dispone de una solución VAA con licencias básicas para 20 canales en alta disponibilidad. Se solicita la ampliación de este sistema para tener 100 canales con licencias IVR (avanzadas) que incluyan las funcionalidades del licenciamiento básico y en alta disponibilidad.

Es objeto de esta licitación:

- Suministro e instalación de las licencias necesarias.
- Formación para el uso de las licencias IVR y la integración con otros sistemas.

Sistema grabación llamadas

Por necesidades legales, Mc Mutual está obligado a grabar algunas llamadas, para lo que necesita el licenciamiento, hardware y software necesario para grabar 10 conversaciones de manera simultánea.

La solución debe incluir el hardware, software y licenciamiento necesario, así como la configuración inicial y formación al personal técnico de MC Mutual.

Mensajería vocal

El licitador debe incluir el licenciamiento, hardware y software necesario para disponer de 360 buzones de mensajería Voice Alcatel-Lucent 4645.

La solución debe incluir también la configuración inicial y formación al personal técnico de MC Mutual.

Servicios de configuración

Mc Mutual quiere abordar la mejora de atención telefónica en su red de oficinas, para lo que se pide al licitador la configuración necesaria utilizando las herramientas de Operadora automática, Rainbow, Mensajería y Call Center que aborde los siguientes puntos:

- Implementación de un árbol de operadora automática único para todas las sedes de MC Mutual. En función del número al que el usuario ha llamado:
 - Las transferencias se tendrán que hacer a una extensión u otra, estas extensiones se mantendrán en una base de datos externa a la que la operadora automática consultará.
 - El horario será diferente dependiendo de la oficina a la que llame el usuario (identificada por el número llamado)
 - El calendario de festivos será diferente en función de la oficina (identificada por el número llamado)
 - El idioma de las locuciones puede cambiar a cualquiera de las lenguas oficiales del Estado (catalán, euskera, gallego y castellano).
 - La locución pueda cambiar indicando una dirección electrónica u otra en función de la oficina que sea.

- Que se pida al usuario que llama que marque su DNI para enviarle un SMS y/o un email. El módulo de generación del contenido del SMS o del email no es objeto de esta licitación.
- Que el usuario que llame pueda dejar un mensaje de voz que se envíe por email a un correo electrónico de la oficina (esta dirección email destino será diferente según el número al que hayan llamado)
- El sistema permita hacer una encuesta de evaluación al final de la llamada
- El sistema incluya reconocimiento de voz, que en lugar de marcar, el usuario pueda hablar para seleccionar las opciones

Esta configuración debe estar finalizado en el plazo de TRES (3) MESES computados desde la fecha de inicio del contrato hasta la fecha en que se dé la conformidad por parte de MC MUTUAL mediante la correspondiente Acta de Finalización firmada por ambas partes, todo ello respetando los compromisos vigentes de MC MUTUAL. MC MUTUAL se reserva el derecho a modificar el calendario propuesto por el adjudicatario.

Hay que tener en cuenta que en esos 3 meses está incluida la configuración y el despliegue previo de todas las herramientas necesarias: Licencias IVR de Operadora automática, etc.

Fases

- Análisis de requerimientos y diseño de la solución.
- Puesta en marcha herramientas necesarias (Operadora automática, Mensajería, Call center....)
- Implantación de un piloto
- Test de funcionamiento
- Despliegue a todos los centros.

El licitador debe presentar el planning detallado de las fases incluyendo la duración de cada fase y los trabajos incluidos en la misma.

2.1.4.- Servicios de traslado de sistema de telefonía fija.

La empresa adjudicataria deberá estar en disposición de realizar traslados de equipamiento entre locales o instalaciones de MC MUTUAL, por razones de mudanza a obra nueva o por cualquier otra circunstancia, siempre y cuando dicho traslado sea dentro del territorio del Estado y la distancia del trayecto no supere los 50 Kms.

Los trabajos a realizar son los que se detallan a continuación:

- Traslado del material amparado por este contrato y descrito en la cláusula anterior Nº 1.5 y 1.6.
- Traslado de terminales telefónicos ubicados en la sede origen, así como nuevos terminales que deban conectarse en la ubicación de destino que serán enviados a la oficina desde Servicios Centrales de MC Mutual.
- Conexión de todos los teléfonos, parcheo en el rack de comunicaciones

Queda fuera del alcance del presente apartado, trabajos de cableado y traslados de cualquier otro material no mencionado.

A tal efecto, **los licitadores deberán ofertar un precio único dependiendo del número de extensiones** de centro a trasladar, siguiendo el siguiente escalado:

Nº extensiones del centro
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

Se estima que anualmente se realizará un traslado de cada uno de los tipos enumerados, si bien la distribución puede ser distinta siempre que no se supere el importe máximo de adjudicación. El importe total de adjudicación, 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. **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.

Horario y Lugar de prestación del servicio.

El personal técnico designado por el adjudicatario para la prestación de este servicio, realizará los trabajos de traslado desde cualquiera de los centros de MC Mutual que aparecen en la siguiente dirección electrónica **https://www.mc-mutual.com/ca/red_de_centros**, a otro centro, siempre y cuando la distancia que les separa no supere los 50 kms.

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.

Los horarios y jornadas de trabajo en las instalaciones de MC MUTUAL se establecerán de forma consensuada con el Director Técnico de MC MUTUAL al comienzo de la realización de las tareas y con carácter general, tendrá lugar en horario laboral

2.1.5- Horas de consultoría

La empresa adjudicataria deberá proporcionar servicios para cubrir actividades planificadas no incluidas en el mantenimiento propiamente de los equipos.

A tal efecto, se requiere la prestación de una bolsa de **CUARENTA (40) HORAS ANUALES LABORABLES** de un ingeniero de soporte, cuyo perfil profesional debe cumplir lo estipulado en el pliego.

La prestación de estos servicios se realizará principalmente en remoto. En caso de tener lugar puntualmente de forma presencial, el personal técnico designado por el adjudicatario para la prestación del servicio de consultoría realizará las intervenciones en las sedes centrales de la Mutua en Avda. Tarradellas 14-18 de Barcelona y en Avda. Diagonal 392 o en la clínica de Mc Mutual en Barcelona, en C/Copérnico 58.

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.

Los horarios y jornadas de trabajo en las instalaciones de MC Mutual se establecerán de forma consensuada con el Director Técnico de MC Mutual al comienzo de la realización de las tareas y con carácter general, tendrá lugar en horario laboral.

2.1.6- Gestión del servicio.

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, software, licencias, 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 4 del PPT.
 - **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**.

2.1.7- Requerimientos Generales. Existe un conjunto de requerimientos, vinculados no tanto a las tecnologías sino a los servicios asociados, que son comunes a todos los servicios / sistemas requeridos en el presente pliego, y que se detallan a continuación.

- **Actitud proactiva.** 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.
- **Obligaciones del adjudicatario en seguridad.** El adjudicatario deberá garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de los servicios y sistemas de comunicaciones de MC MUTUAL mediante el cumplimiento de las siguientes normas básicas:
 - Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de MC MUTUAL.
 - Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida.
 - Informar a MC MUTUAL acerca de su política de seguridad así como de la implantación y seguimiento por parte de su organización.

- Informar por escrito a MC MUTUAL tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o en el equipamiento del cliente.
- Garantizar que toda la información transmitida por MC MUTUAL no es almacenada, duplicada o interceptada, extremo a extremo en su red.
- Acceso a cualquier equipamiento de red y/o sistemas de información mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.
- Definir normas de seguridad que sean respetadas en todos los centros operativos, garantizando su aplicación mediante controles periódicos y auditorías realizadas por organizaciones externas.
- Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.

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.** 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** 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 Sistemas de Telefonía (TST).** Responsable de la prestación de los servicios de configuración contemplados en el proyecto de actualización de la infraestructura, así como la prestación de servicios de 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, durante toda la vigencia del contrato.

2.2.1- Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo técnico.

- **Conocimientos requeridos.**

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 requerida.**

Asimismo, todos los recursos asignados a la prestación del servicio, 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 que en el presente contrato.

El perfil de **Técnico de Sistemas de Telefonía (TST)** deberá disponer de experiencia durante los **últimos TRES (3) AÑOS en trabajos de explotación de los sistemas de voz fija actualmente existentes en MC MUTUAL o equivalente.**

- **Certificaciones.**

La prestación de servicios de mantenimiento preventivo, actualizaciones de software, información sobre mejoras de la infraestructura, entre otras, deberán realizarse en la sede central de MC MUTUAL sita en Avda. Josep Tarradellas 14-18 de Barcelona, y los **técnicos expertos** asignados a los mismos, deberán disponer de **Certificaciones Técnicas del fabricante**.

Asimismo, el perfil profesional correspondiente al **Técnico de Sistemas de Telefonía (TST)** requerido deberá disponer de las siguientes certificaciones técnicas Alcatel-Lucent:

- **ACSE y ACFE** (en los siguientes niveles: OmniPCX Enterprise, OXO Connect, OmniVista)
- **ACPS** (OmniPCX Enterprise)

2.2.2.- Currículum Vitae. Calificaciones del Técnico en Sistemas de Telefonía (TST).

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 DE SISTEMAS DE TELEFONÍA (TST)** requerido en el presente Pliego 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 Y PROFESIONAL adjunto al PCAP y según lo estipulado en el mismo, así como aquellos Currículum Vitae que no cumplan los requerimientos exigidos en los pliegos.

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.- Certificaciones de las empresas licitadoras

- **Certificación Partner oficial del fabricante ALCATEL-LUCENT.** El adjudicatario deberá presentar acreditación conforme dispone de la referida certificación emitida por la empresa **ALCATEL-LUCENT** con las siguientes especializaciones:
 - OXO Connect Specialization
 - OmniPCX Enterprise Specialization
 - LAN Network Specialization
 - WLAN Network Specialization
 - Enterprise Segment Specialist

Dichas circunstancias se acreditarán por parte del licitador que hubiera resultado adjudicatario, **antes de la formalización del contrato.**

2.4.- 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 la sede central de MC MUTUAL, sita en Av. Josep Tarradellas 14-18 de Barcelona, así como para **TODA la Red de Centros Propios de MC MUTUAL** que aparecen en la siguiente dirección electrónica de su página web **https://www.mc-mutual.com/ca/red_de_centros**.

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.- Incidencias en Equipos.

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.

Se distinguirán dos tipos de incidencias:

- **Incidencia grave:** Servicio degradado o incomunicación del **50% o más** de los usuarios de un centro.
- **Incidencia moderada:** Servicio degradado o incomunicación de **menos del 50%** de los usuarios de un centro.
- **Tiempo de Resolución.** Plazo transcurrido entre la comunicación de una incidencia, y la aceptación firmada por parte del usuario de MC MUTUAL de la resolución de la misma, o en su caso, de la reposición del equipo o elemento en cuestión.
- **Disponibilidad del Servicio:** Franja horaria en la que se presta el Servicio y se contabilizan los tiempos de resolución. Dicha disponibilidad dependerá en función de la criticidad del centro en el que esté ubicado el equipo:

- **Centros Críticos:** Centros **24x7**, operativos de forma permanente. Estos centros requieren de alta disponibilidad de los sistemas de comunicaciones de voz fija.
 - Servicios centrales Tarradellas (C/Josep Tarradellas, 14).
 - Servicios centrales Provença / Diagonal (Provença, 321 - Diagonal 394-398).
 - Clínica Copérnico ubicada en Barcelona y Hospital Sant Cugat.
- **Centros no críticos:** Resto de centros.

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, **para centros no críticos y 24*7 para centros críticos**, con el cumplimiento de los SLAs que se describen a continuación.

Para la definición de los SLA, se distinguen las criticidades especificadas en función del tipo de incidencia (grave o moderada) y de los centros de origen de los equipos.

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**.

CENTROS	EVENTO	Tiempo de Resolución (horas)	Disponibilidad Servicio
CENTROS CRÍTICOS	Incidencia GRAVE	4	24*7
	Incidencia MODERADA	8	24*7
CENTROS NO CRÍTICOS	Incidencia GRAVE	8	10*5
	Incidencia MODERADA	24	10*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 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 al 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 4 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 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
- 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 4 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 4 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.

3.2.- Relevos por cambio de proveedor. En caso que se adjudique nueva licitación a otro proveedor diferente del que presta los servicios objeto del presente contrato, éste último estará obligado a realizar las siguientes tareas durante el proceso de relevo:

- Nombrar las personas y su nivel de responsabilidad que participaran en el traspaso por ambas partes.
- Facilitar claves de acceso de los equipos.

- Entrega de documentación al proveedor entrante, incluido el inventario de los equipos debidamente actualizado.
- Entrega del parque en perfecto funcionamiento.
- Revisión y cierre de tareas en curso.
- Formación del nuevo equipo según planificación a consensuar con MC MUTUAL.
- Soporte en paralelo con el objetivo de garantizar la correcta transferencia del conocimiento.
- Facilitar las actividades de auditoría del proceso en el sentido de adoptar una actitud proactiva ante cualquier petición al respecto.
- Soporte técnico al nuevo equipo de trabajo.
- Fin de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

CLÁUSULA 4ª - 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.

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

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

Periodicidad: TRIMESTRAL

Participantes: Dirección de la División de MC MUTAL, Director Técnico de MC MUTUAL y Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

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

➤ **Reuniones de Seguimiento y Cierre Mensual**

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.

Las reuniones se deberán celebrar entre los días 21 y 31 del mes siguiente al mes 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 firmará en la siguiente reunión, por ambas partes, y en donde se incluirá el informe de los tickets.

4.4.- Informes de seguimiento: Se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento que se detalla a continuación:

➤ **Informes de cumplimiento de los SLAs ofertados.**

- **Mensualmente** el proveedor presentará para cada uno de los SLAs el valor real obtenido. 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 mensual de seguimiento antes del 15 del mes siguiente al mes 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.

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.

CLÁUSULA 5ª - TABLAS DIMENSIONAMIENTO INFRAESTRUCTURA

TABLA 1

Nombre Oficina	Tipo	Usuarios	Appliance Server	Call Server	PCS	Rack 3U	Rack 1U
SERVICIOS CENTRALES	0	247	1	0	0	Hardware Crystal	
BARCELONA PROVENZA	0	190	1	0	0	3	0
CLINICA COPERNICO	0	144	0	2	0	3	0
MADRID CARTAGENA	1	45	0	0	1	2	0
MADRID R S PEDRO	1	42	0	0	1	0	0
BARCELONA SANTS	1	37	0	0	1	1	0
GRANOLLERS	1	31	0	0	1	2	0
VALENCIA (Plza. Pintor Segrelles)	1	31	0	0	1	2	0
SEVILLA	1	28	0	0	1	2	0
BILBAO	1	25	0	0	0	0	0
GIRONA	2	24	0	0	0	0	1
LA CORUÑA	2	24	0	0	1	2	0
ALICANTE	2	22	0	0	0	0	1
VALENCIA (Maestro Rogrigo)	2	22	0	0	0	0	1
LLEIDA	2	21	0	0	0	0	1
BARBERA DEL VALLES	2	20	0	0	0	0	1
GRANADA	2	20	0	0	0	0	1
MURCIA	2	20	0	0	0	0	1
MOLINS DE REI	2	19	0	0	1	1	0
BURGOS	2	18	0	0	0	0	1
MARTORELL	2	18	0	0	0	0	1
SANTANDER	2	18	0	0	0	0	1
TOLEDO	2	18	0	0	0	0	1
VITORIA	2	18	0	0	0	0	1
ZARAGOZA	2	18	0	0	0	0	1
ALCOBENDAS	2	17	0	0	0	0	1
MALAGA	2	17	0	0	0	0	1
VIGO	2	17	0	0	0	0	1
HUELVA	2	16	0	0	0	0	1
TARRAGONA	2	16	0	0	0	0	1
ALMERIA	2	15	0	0	0	0	1
BADAJOS	2	15	0	0	0	0	1
CADIZ	2	15	0	0	0	0	1
CORDOBA	2	15	0	0	0	0	1

LOGROÑO	2	15	0	0	0	0	1
OVIEDO	2	15	0	0	0	0	1
SALAMANCA	2	15	0	0	0	0	1
SAN SEBASTIAN	2	15	0	0	0	0	1
CORNELLA	3	14	0	0	0	0	1
GETAFE	3	14	0	0	0	0	1
JEREZ	3	14	0	0	0	0	1
TORTOSA	3	14	0	0	0	0	1
PALMA_MALLORCA	3	13	0	0	0	0	1
REUS ASISTENCIAL	3	13	0	0	0	0	1
VALLADOLID	3	13	0	0	0	0	1
BADALONA	3	12	0	0	0	0	1
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	3	12	0	0	0	0	1
PAMPLONA ASISTENCIAL	3	12	0	0	0	0	1
ALCALA DE HENARES	3	11	0	0	0	0	1
BLANES	3	11	0	0	0	0	1
VILANOVA	3	11	0	0	0	0	1
JAEN	3	10	0	0	0	0	1
SANT_CUGAT	3	10	0	0	0	0	1
SANTIAGO	3	10	0	0	0	0	1
BARCELONA - ZONA FRANCA	3	9	0	0	0	0	1
CASTELLON	3	9	0	0	0	0	1
GIJON	3	9	0	0	0	0	1
HUMANES DE MADRID	3	9	0	0	0	0	1
BARCELONA LLACUNA	3	9	0	0	1	0	1
MATARO	3	9	0	0	0	0	1
MERIDA	3	9	0	0	0	0	1
CALDES	3	8	0	0	0	0	1
CARLET	3	8	0	0	0	0	1
GANDIA	3	8	0	0	0	0	1
MOLLET	3	8	0	0	0	0	1
SANT_CELONI	3	8	0	0	0	0	1
ALDAIA	4	7	0	0	0	0	1
BARAKALDO	4	7	0	0	1	0	1
GAVA	4	7	0	0	1	0	1
LAS PALMAS	4	7	0	0	0	0	1
MANRESA	4	7	0	0	0	0	1
ORENSE	4	7	0	0	0	0	1
VALLS	4	7	0	0	0	0	1
CACERES	4	6	0	0	0	1	0
HUESCA	4	6	0	0	0	0	1
OLIVA	4	6	0	0	0	0	1
TENERIFE	4	6	0	0	0	0	1

XATIVA	4	6	0	0	0	0	1
ALBACETE	4	5	0	0	0	0	1
IRUN	4	5	0	0	0	0	1
MONTORNES DEL VALLES	4	5	0	0	0	0	1
REQUENA	4	5	0	0	0	0	1
RIPOLL	4	5	0	0	0	0	1
RUBI	4	5	0	0	0	0	1
TARRAGONA 2	4	5	0	0	0	0	1
TORREJON	4	5	0	0	0	0	1
FUENLABRADA	4	4	0	0	0	0	1
INCA	4	4	0	0	0	0	1
BILBAO 3ª planta	4	3	0	0	0	0	1
ESTELLA	4	3	0	0	0	0	1
PAMPLONA DIRECCION	4	3	0	0	0	0	1
PONTEVEDRA	4	3	0	0	0	0	1
SORIA	4	3	0	0	0	0	1
CARTAGENA	4	2	0	0	0	0	1
CUENCA	4	2	0	0	0	0	1
FERROL	4	2	0	0	0	0	1
GUADALAJARA	4	2	0	0	0	0	1
MAIRENA DE ALJARAFE	4	2	0	0	0	0	1
SEGOVIA	4	2	0	0	0	0	1
ALCAÑIZ	Solo teléfono IP	2	0	0	0	0	0
ALCALA DE GUADAIRA	Solo teléfonos IP	4	0	0	0	0	0
REUS ADMINISTRATIVO	Solo teléfonos IP	6	0	0	0	0	0
TALAVERA DE LA REINA	Solo teléfono IP	1	0	0	0	0	0
HOSPITAL SANT CUGAT	Sólo teléfonos IP	20	0	0	0	0	0
VIC	Solo teléfono IP	2	0	0	0	0	0

TABLA 2

Nombre Oficina	PRA-T2	DEC T IBS	MIX 4/8/4	MIX 4/4/8	MIX 2/4/4	UAI1 6	UAI 8	UAI 4	SLI1 6	SLI 8	APA 8	BRA 8	G D	G A	ME X
SERVICIOS CENTRALES	Hardware Crystal														
BARCELONA PROVENZA	4	0	0	0	0	12	0	0	3	0	1	1	1	1	2
CLINICA COPERNICO	3	13	0	0	0	8	0	0	5	0	1	0	1	1	2
MADRID_CARTAGENA	2	0	0	0	0	6	1	0	1	1	0	0	1	0	1
MADRID_R_S_PEDRO	4	0	0	1	0	5	1	0	1	0	0	0	0	0	0
BARCELONA SANTS	1	0	0	0	0	3		0	0	1	0	0	1	1	0
GRANOLLERS	1	0	0	0	0	5	1	0	0	1	1	0	1	1	1

VALENCIA (Piza. Pintor Segrelles)	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	1	1	0	0	1
SEVILLA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1
BILBAO	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GIRONA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
LA CORUÑA	0	0	0	0	0	3	1	0	1	0	1	1	1	0	0
ALICANTE	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
VALENCIA (Maestro Rogrigo)	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
LLEIDA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
BARBERA DEL VALLES	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
GRANADA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
MURCIA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
MOLINS DE REI	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
BURGOS	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
MARTORELL	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
SANTANDER	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
TOLEDO	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
VITORIA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
ZARAGOZA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
ALCOBENDAS	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
MALAGA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
VIGO	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
HUELVA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
TARRAGONA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
ALMERIA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
BADAJOS	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
CADIZ	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
CORDOBA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
LOGROÑO	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
OVIEDO	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
SALAMANCA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
SAN SEBASTIAN	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
CORNELLA	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
GETAFE	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
JEREZ	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
TORTOSA	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
PALMA MALLORCA	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
REUS ASISTENCIAL	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
VALLADOLID	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
BADALONA	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
PAMPLONA ASISTENCIAL	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
ALCALA DE HENARES	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0

BLANES	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
VILANOVA	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
JAEN	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
SANT_CUGAT	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
SANTIAGO	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
BARCELONA - ZONA FRANCA	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
CASTELLON	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
GIJON	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
HUMANES DE MADRID	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
LLACUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
MATARO	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
MERIDA	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
CALDES	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
CARLET	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
GANDIA	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
MOLLET	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
SANT_CELONI	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
ALDAIA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
BARAKALDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
GAVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
LAS PALMAS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
MANRESA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
ORENSE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
VALLS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
CACERES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
HUESCA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
OLIVA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
TENERIFE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
XATIVA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
ALBACETE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
IRUN	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
MONTORNES DEL VALLES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
REQUENA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
RIPOLL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
RUBI	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
TARRAGONA 2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
TORREJON	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
FUENLABRADA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
INCA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
BILBAO 3ª planta	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
ESTELLA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
PAMPLONA DIRECCION	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0

PONTEVEDRA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
SORIA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
CARTAGENA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
CUENCA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
FERROL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
GUADALAJARA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
MAIRENA DE ALJARAFA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
SEGOVIA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0