



---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE TELEMEDICINA 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: N202500292 |

## Índice

<b>CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 3ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>20</b>
<b>CLÁUSULA 4ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO .....</b>	<b>24</b>
<b>CLÁUSULA 5ª - CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS.....</b>	<b>30</b>

## **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 Calle Provenza 321 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](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 servicios de **SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE TELEMEDICINA PARA MC MUTUAL**.

En el momento de la publicación de la licitación, los equipos y sistemas objeto de mantenimiento son los que se indican en la **Cláusula nº 5** del presente Pliego, en donde se detallan las características técnicas de dichos equipos en relación a marca, modelo y cantidad de cada uno de ellos.

Al inicio del contrato MC MUTUAL facilitará el listado exacto de equipos que serán objeto de soporte y mantenimiento y su ubicación. Dicho listado podrá sufrir variaciones durante la vigencia del contrato, por lo que al inicio de cada mes el inventario de equipos a mantener será ratificado o actualizado, por parte de MC MUTUAL, para adaptar el servicio al parque de equipos en cada momento. La facturación de cada mes se basará en el inventario vigente de equipos facilitado por MC MUTUAL para ese mes concreto.

El presupuesto del contrato se ha calculado a partir de una estimación de un número de unidades máxima para cada tipología de equipo durante la vigencia del contrato.

Dicha estimación de unidades se entenderá siempre como una **previsión máxima**, de forma que el presupuesto 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.**

Serán objeto de mantenimiento **los equipos informáticos incluidos en el alcance de este contrato**, así como los **dispositivos internos** de los mismos, y todos los componentes del sistema de telemedicina.

Asimismo, en el objeto de la presente licitación quedan incluidos los cambios de **fusores y los kits de mantenimiento** de las impresoras, así como la sustitución de anclajes de tóneres, pestañas y elementos móviles, deteriorados o averiados por el uso diario de los equipos.

Quedan **excluidos del mantenimiento los periféricos de los equipos informáticos** que no formen parte de los boxes de telemedicina: pantalla, teclado, ratón, altavoces, webcam, etc) así como **las baterías de los portátiles**.

El adjudicatario deberá realizar el **mantenimiento del software, del firmware, del hardware** de los equipos, dejando los mismos operativos tal y como estaba antes de la avería o incidencia según la operativa definida por MC MUTUAL para este tipo de equipos.

El alcance del mantenimiento objeto de este contrato incluye la **resolución de incidencias debidas al desgaste de los equipos**.

Quedarán excluidas del alcance del presente contrato las averías e **incidencias producidas por accidentes no imputables al adjudicatario**, que origine daños importantes o rotura de algún elemento o componente significativo. No obstante, el adjudicatario deberá estar en disposición de poder realizar los correspondientes **trabajos de desinstalación y nueva instalación, en caso de contratación por parte de MC MUTUAL**.

**1.4.-** La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO, a partir de la fecha que a tales efectos se indique en el contrato.** No obstante, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse de común acuerdo entre las partes por un plazo de **UN (1) AÑO** adicional.

En todo caso, la duración total del contrato, incluido el plazo inicial y la referida prórroga, no podrá superar el plazo total de **VEINTICUATRO (24) 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.

## **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 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 Correctivo.
- 2.1.2 Traslados de Boxes de Telemedicina
- 2.1.3. Suministros para la sustitución de equipos averiados de telemedicina
- 2.1.4 Gestión del servicio.

➤ **2.1.1.- Soporte y Mantenimiento Correctivo.** Se considera mantenimiento correctivo al servicio que se realiza a petición de MC MUTUAL para solucionar una anomalía o avería

(hardware, software o firmware), que se presente en cualquiera de los equipos objeto del presente contrato, todo ello según lo estipulado en el presente apartado.

El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento con relación al estado físico, mecánico, eléctrico y electrónico en que se encuentren los equipos objeto del contrato durante la vigencia del mismo; cualesquiera que hayan sido las alteraciones o modificaciones, que en su caso, se hubieran introducido respecto del diseño original del equipamiento o estado en el momento del suministro (ampliación de memoria, instalación de tarjeta de sonido, entre otros).

La subsanación o reparación de averías se realizará según la metodología de trabajo propia del adjudicatario, que deberá estar basada en las mejores prácticas de ITIL, con el consenso y bajo la responsabilidad del Director del Proyecto de MC MUTUAL.

Los Servicios de **Soporte y Mantenimiento** 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 resolución, será de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Atención telefónica** o por correo electrónico, para el diagnóstico y resolución de incidencias y comunicación de peticiones y consultas, como mínimo, en la franja horaria de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Gestión de Incidencias,** que incluirá:
  - Servicio centralizado de Atención telefónica en el horario antes indicado y por correo electrónico, para la comunicación de incidencias.
  - Diagnósticos remotos y resolución de incidencias y averías.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán 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.

Asimismo, 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.

El registro se deberá realizar en la herramienta de ticketing de la Mutua, JIRA, u cualquier otra que la mutua pueda adquirir durante la vigencia del contrato, siguiendo los procedimientos acordados con MC MUTUAL.

Al inicio del contrato se acordará la forma de acceder a la herramienta de ticketing de MC MUTUAL (Jira o la que corresponda). Con el objetivo que en menos de 15 días esté operativo el acceso y funcionando con normalidad.

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.

Los datos del registro de incidencias son confidenciales y ninguna de las partes divulgará su contenido a terceros, sin la aprobación por escrito de la otra parte.

- **Soporte técnico “in situ” especializado.** 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.

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.

- **Incidencias de software y firmware.** Se incluye en este apartado incidencias debidas a problemas con el software o el firmware de los equipos y que conlleven una parada del servicio total o parcial de los mismos.
  - **Software.** El adjudicatario deberá restablecer la operatividad de la máquina recuperando o reinstalando el software siguiendo el procedimiento de MC MUTUAL, así como los datos de usuario recuperándolos del sistema de backup establecido a tal efecto, dejando el equipo operativo tal y como estaba antes de producirse la incidencia.
  - **Firmware.** En aquellas incidencias en las que se deba reinstalar o actualizar el firmware de los equipos, será responsabilidad del adjudicatario realizar todas las acciones pertinentes para solucionar la incidencia, siguiendo las instrucciones y versión de firmware que marque el fabricante de la máquina.
- **Reposición de Hardware.** La resolución de incidencias de hardware se realizará por sustitución de los elementos defectuosos del equipo averiado. La reparación de componentes sólo podrá autorizarse por MC MUTUAL cuando no comporte disminución de sus prestaciones y fiabilidad.

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

Una vez resuelta la incidencia, el adjudicatario deberá dejar el equipo en funcionamiento, con las comunicaciones operativas y deberá haber realizado todas las actuaciones necesarias para que MC MUTUAL pueda acceder al mismo en remoto.

Para ello, MC MUTUAL pondrá a disposición del adjudicatario, soportes de backup y cualquier medio para instalar el software básico de cualquier sistema, según las especificaciones de MC MUTUAL

En el caso que la resolución de una incidencia no pudiese realizarse en el plazo previsto o en la ubicación original del equipo, el adjudicatario deberá sustituir el equipo temporalmente, por otro de similares características e iguales o superiores prestaciones, que ofrezca la misma funcionalidad, dejando operativo el elemento en cuestión en su ubicación de origen, hasta la resolución definitiva de la avería. Esto afecta tanto a equipos en garantía del fabricante, como fuera de garantía.

Como excepción a la regla anterior, el adjudicatario **no deberá dejar equipo de sustitución** de los equipos de impresión (impresoras, plotters, etc.). En dichos casos los usuarios deberán imprimir por otro equipo que tengan disponible en la oficina.

- **Reposición de los kits de mantenimiento de impresoras y plotters.** El kit de mantenimiento **se considera un consumible** de la impresora o del plotter.

En el objeto de la presente licitación se incluye tanto la reposición de los kits de mantenimiento, como la mano de obra y desplazamiento necesarios para la instalación de los mismos en las impresoras.

Dicha instalación la realizará siempre un técnico siguiendo los mismos canales que se utilizan para la resolución de incidencias (planificar con la oficina, comunicar, verificar el equipo etc.).

Los componentes utilizados serán **originales**.

Los licitadores deben incluir en su oferta el procedimiento utilizado para la reposición de los kits de mantenimiento, así como el plazo comprometido para realizar dicha reposición **que nunca será superior a CUATRO DÍAS HÁBILES.**

A título meramente orientativo, el volumen previsto de solicitudes al año es de un **1% del número total de impresoras** que se detallan en la **CLÁUSULA N° 5** del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

- **Retirada de hardware de MC MUTUAL.** La empresa adjudicataria se responsabilizará de la retirada de los componentes averiados y sustituidos en la resolución de incidencias de los equipos objeto de este contrato.

La gestión de la retirada de dichos elementos tendrá la consideración de gestión de residuos, debiendo dicho servicio cumplir la normativa vigente estatal y de la Unión Europea que le afecte.

El adjudicatario deberá acreditar el traslado de los mismos a un punto adecuado de reciclaje. En el caso que la referida gestión sea subcontratada a una entidad gestora acreditada, con la debida autorización de MC MUTUAL, deberá facilitarse copia del contrato suscrito.

Si para cubrir el servicio de mantenimiento de equipos, el proveedor requiere la salida de las instalaciones de la mutua de algún dispositivo de almacenamiento de datos (ordenador, portátil, disco duro, etc.), y debido a que podría contener información confidencial, se compromete a gestionar su reparación manteniendo la confidencialidad del contenido o a proceder a su destrucción segura en caso de no poder ser reparado.

Queda fuera del alcance de este contrato, la retirada de equipos obsoletos o sin posibilidad de reparación.

- **Gestión de la garantía de los equipos.** En los equipos que tengan la cobertura del fabricante por estar la garantía aún vigente, el adjudicatario deberá gestionar dicha garantía con el fabricante para reparar el equipo, facturándose el

mantenimiento de estos equipos según lo estipulado en el ANEXO L que se adjunta al PCAP.

- **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.

➤ **2.1.2.- Traslados de Boxes de Telemedicina.**

MC MUTUAL podrá requerir cuando lo estime oportuno el traslado de boxes entre los centros que forman parte del ámbito geográfico descrito en la Cláusula 1.2 del presente Pliego.

Se estiman orientativamente **ocho traslados al año**. Dicha estimación se entenderá siempre como una previsión máxima, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas. 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.

Los **trabajos a realizar** en el traslado de un box de telemedicina se dividen en las siguientes tareas:

- Desmontaje, retirada y embalaje de todos los elementos del box en origen.
- Traslado de todos los elementos del box al centro de destino.
- Visita previa al centro de destino para verificar donde se deberá realizar la instalación.
- Instalación del box en el nuevo centro de destino. El adjudicatario será responsable de completar la instalación a partir de la preinstalación realizada previamente por MC MUTUAL. Esto incluye la fijación en pared de todos los elementos del box, así como la conexión del cableado desde la caja de conexión del puesto de trabajo hasta el monitor y la cámara de alta definición. Todas las conexiones son

canalizadas (ya sea con canaleta de superficie o tubo reforzado con guía pasacables), y discurrirán tanto por los conductos como por el falso techo.

**Dado el impacto en la dinámica del centro (ocupación de un espacio, dedicación de personal facultativo y de enfermería), se deberá acordar previamente con el responsable de proyecto de MC la fecha e intervalo horario de instalación y cumplir este compromiso.**

A tal efecto, el adjudicatario deberá contar con personal suficientemente capacitado, especializado y con formación suficiente para la instalación y puesta en funcionamiento de los equipos objeto de la presente licitación.

Todos los costes de transporte, instalación y parametrización de los equipos serán a cargo del adjudicatario, sin que supongan coste adicional alguno para MC MUTUAL.

### **Acta de Traslado de Box**

Al finalizar el traslado, la empresa adjudicataria deberá realizar un **Informe final de Instalación**, indicando fecha, centro, personas de contacto, datos técnicos de los elementos instalados, y fotografías de todos los elementos de la instalación, incluidas las conexiones de cableado al PC, cámara PTZ y monitor TV. MC MUTUAL proporcionará una plantilla como ejemplo del acta.

Una vez realizadas las tareas antes descritas, el personal técnico del adjudicatario obtendrá el justificante con la firma y sello del albarán por parte de MC MUTUAL. El técnico que se presente en la oficina deberá esperar a que se dé el visto bueno para dar como finalizada su tarea.

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

➤ **2.1.3 Suministros para la sustitución de equipos averiados de telemedicina.**

En caso de no ser posible la resolución de una avería en un equipo integrante de un box de telemedicina, éste se sustituirán por un equipo nuevo y se facturarán según las tarifas ofertadas por el adjudicatario. Para ello, se ha estimado orientativamente el suministro de las siguientes unidades: :

DESCRIPCIÓN EQUIPOS	Unidades
Cámara PTZ	10
Monitor TV	5
Cámara Web	5
Manos Libres	5
Cable PTZ-ordenador	25
Cable Monitor-ordenador	10
Hub	5
Soporte Monitor	2

El proveedor deberá tener un stock mínimo de una unidad de cada equipo de manera que se pueda enviar al centro correspondiente sin demora.

*La estimación de equipos se entenderá siempre como una previsión máxima, de forma que el presupuesto 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.*

A continuación, se detallan los **requisitos mínimos** de los equipos a suministrar objeto del presente contrato:

- **Características Técnicas.** Los requerimientos que se exponen a continuación definen las características de los equipos que se suministrarán, para dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL.

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad del modelo ofertado durante el plazo de vigencia del contrato o, en su defecto, suplirlos con un modelo de características técnicas iguales o superiores.

En el caso de que previamente al suministro, algunos de los bienes ofertados sean renovados por otros de la misma gama, con prestaciones análogas o superiores, el adjudicatario propondrá a MC MUTUAL la opción de suministrar el equipo más actualizado, aplicando un precio nunca superior al ofertado en el presente Pliego. Asimismo, se advierte a los licitadores que **no se admitirán ofertas que incluyan equipos descatalogados.**

- Monitor profesional de 32” mínimo para visualización del propio paciente con conectividad Full HD.
- Un soporte fijo inclinable para el monitor del paciente.
- 1 cámara de Alta Definición tipo PTZ con las especificaciones mínimas de: zoom óptico 12x, zoom digital 12x, 1920x1080p, 60 fps, conectividad Ethernet RJ45/HDMI/USB, control remoto, gestión de control de la cámara por software. En caso de que la cámara deba estar conectada a la red de la mutua, ésta deberá ser accesible directamente por IP desde equipos ubicados en la sede central de MC MUTUAL.
- 1 Cámara Web con las especificaciones mínimas: Full HD, 1080p, 30fps, con lente de vidrio
- 1 Micrófono/Altavoz manos libres omnidireccional, cancelación de eco y de ruido con conexión WIFI.
- Accesorios necesarios para la conectividad de los diferentes elementos (todos los cables, adaptadores, etc.) así como los elementos de instalación (soporte cámara para pared o para techo, anclajes, etc.).

La distancia entre la cámara y el equipo supera los 7 metros en la mayoría de las instalaciones, por lo que debe garantizarse el correcto funcionamiento y la alta

calidad del cable de conexión de estos elementos. El cable debe contar con alimentación eléctrica.

- **Certificaciones de producto.** Los equipos suministrados deberán 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 de una máquina o equipo de trabajo la normativa recoja la necesidad de disponer de documentaciones o certificaciones no incluidas en el párrafo anterior, la entidad que lo suministre se obligará a informar a la Mutua previamente de ello y a facilitarle dicha documentación.

- **Respeto Medioambiental.** Asimismo, los equipos ofertados deberán disponer de una etiqueta ecológica tipo 1 que cumpla los criterios previstos en la certificación Energy Star. Se aceptarán también otras pruebas equivalentes, como un expediente técnico del fabricante o un informe de ensayo de un organismo acreditado que demuestre el cumplimiento de dichos criterios.

- **Garantía del fabricante de los equipos suministrados. La oferta deberá incluir, como mínimo, UN (1) AÑO de garantía.**

En este sentido, se advierte a las empresas licitadoras que para realizar la facturación será necesario aportar justificación acreditativa conforme el fabricante ha asumido la garantía de los equipos en cada caso. El adjudicatario se compromete a gestionar la garantía con el fabricante y en caso de que el equipo deba ser retirado de las instalaciones de MC MUTUAL para ser sustituido, gestionará la recogida del mismo. MC MUTUAL no se hará cargo del envío y recepción de los equipos que estén en garantía para su reparación.

Asimismo, **la oferta deberá incluir un “road map”** del fabricante de cada producto ofertado, a través del cual MC MUTUAL pueda conocer su ciclo de vida, la finalización del mismo y el equipo sustituto, con la antelación suficiente.

- **2.1.4.- Gestión del servicio de soporte y mantenimiento** de los equipos contemplado en 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.
- **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 N° 4 del presente Pliego.

- **Facturación.** La herramienta de facturación es un factor clave, dadas las necesidades de MC MUTUAL. El sistema de facturación debe permitir las siguientes facilidades:
  - El adjudicatario debe mantener actualizado el inventario y reflejarlo correctamente en la facturación.
  - Generación de una factura informativa agrupada que incluya todas las instalaciones de MC MUTUAL.
  - Posibilidad de generación de facturas para cada uno de los centros de MC MUTUAL.
  - Dentro de cada factura se podrán definir centros de coste.
  - El adjudicatario no podrá, de forma unilateral, cambiar el formato de la información con el que se ofrecerá la factura. Cualquier cambio será informado con antelación a MC MUTUAL.

A tal efecto, los licitadores indicarán en sus propuestas el formato, contenidos, nivel de detalle, herramientas de procesado, fecha de presentación de factura, etc.

En caso de surgir la necesidad de contratar nuevos elementos facturables no relacionados en la oferta del adjudicatario (materiales o tareas adicionales), éstos deben ser valorados de forma conjunta con MC MUTUAL.

**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.
- **Técnicos de campo.** Asignados al soporte especializado in situ para revisar los equipos y su configuración, efectuar un diagnóstico y resolver las incidencias.

**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 asignados a la prestación del servicio, deberán disponer de experiencia durante los últimos **DOS (2) AÑOS** en la realización de trabajos de las mismas características, siendo la dedicación de uno de los servicios prestados por el recurso durante dicho periodo como mínimo igual a la ofertada para la ejecución del presente contrato.

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

La totalidad de trabajadores que aporte la empresa adjudicataria deberán dominar a la perfección como mínimo una de las lenguas oficiales de Catalunya.

**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 Av. Josep Tarradellas 14-18 y Calle Provenza 321 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](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.

### 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 o equipo, que no forma parte de su funcionamiento habitual y que puede causar interrupción, reducción de la calidad o avería.
- **Tiempo de Resolución:** Tiempo que transcurre entre la comunicación de una incidencia y la confirmación por parte de MC MUTUAL de la resolución de la misma, 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 contabiliza el tiempo de respuesta y de resolución.

**Para la definición de los SLA, se distinguen las siguientes criticidades en función de los centros de origen de los mismos.**

➤ **CENTROS:**

- **Centros Críticos:** Se considerarán críticos los siguientes centros:
  - BCN – CENTRAL (Av.Tarradellas 14- 18)
  - BCN – PROVENZA (C.Provenza 321)
  - BCN - Clínica Copérnico.
  - Clínica MC Sant Cugat

- **Centros Estándar:**

- 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, 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:**

Criticidad	Tiempo de Resolución (horas)	Disponibilidad Servicio
CENTROS CRÍTICOS	7	10*5
CENTROS ESTÁNDAR	15	10*5

El cálculo de SLAs será **ANUAL** y se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 85%**. 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 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 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.

**El registro se deberá realizar en la herramienta de ticketing de MC MUTUAL, JIRA actualmente, siguiendo los procedimientos acordados con MC MUTUAL.**

**Los albaranes se incorporarán escaneados al ticket de MC MUTUAL en formato PDF antes del día 07 del mes siguiente al mes vencido.**

➤ **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, que por lo general será el mes natural. 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**.

**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.

**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 Tecnología:**

Periodicidad: TRIMESTRAL

Participantes: Dirección de la División de MC MUTUAL, 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.

**4.4.- Actas de reuniones:** Será responsabilidad del adjudicatario la **elaboración y presentación** de las actas de todas las reuniones que se lleven a cabo durante la vigencia del contrato. Tanto las reuniones ejecutivas como las reuniones operativas periódicas, como otras reuniones que se puedan realizar por necesidades del servicio.

Las actas deberán ser **presentadas por el adjudicatario** en un plazo no superior a 5 días laborables desde la realización de la reunión.

El Director Técnico de MC Mutual determinará el **contenido mínimo obligatorio de las actas** que se realicen, debiendo incluir como mínimo todos los temas tratados en la reunión y los acuerdos y acciones consensuadas.

El Director Técnico de MC Mutual deberá **validar el contenido del acta**, por lo que el adjudicatario deberá realizar las rectificaciones que MC Mutual considere oportunas para poder dar por bueno el contenido del acta.

Una vez validada el acta, está **deberá ser firmada por ambas partes** y generada en formato PDF.

Como documentos adjuntos al acta se incorporaran todos aquellos documentos que hayan salido en la reunión, como informes de seguimiento, etc.

**4.5.- 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”.

**4.6.-** 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 - CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS**

TIPO	FABRICANTE	MODELO	En garantía	Sin garantía
THINCLIENT	DELL	WYSE 5070		838
THINCLIENT	DELL	OPTIPLEX 3000	602	
PORTATIL	HP	PROBOOK 440 G6		97
PORTATIL	HP	PROBOOK 440 G8		300
PORTATIL	HP	PROBOOK 440 G9	123	
PORTATIL	HP	PROBOOK 450 G10	16	
PORTATIL	HP	Probook 470 G7		18
PORTATIL	Microsoft	SURFACE PRO 7		145
PORTATIL	Microsoft	SURFACE PRO LTE		48
PORTATIL	LENOVO	THINKPAD E14 GEN 6	90	
PORTATIL	LENOVO	THINKPAD L16 GEN 1:	10	
PORTATIL	LENOVO	THINKPAD L460		76
PORTATIL	ACER	TMP214-53	129	
PORTATIL	LENOVO	TP X1		1
PORTATIL	LENOVO	TP X1 Tablet Gen 3		15
IMPRESORA	EPSON	LQ-680PRO		4
IMPRESORA	HP	3002dw	2	
IMPRESORA	HP	DESINGJET T790 PS		1
IMPRESORA	HP	DESINGJET T830	1	
IMPRESORA	HP	LASERJET ENTERPRISE 500 COLOR M551DN DOBLE CARA		11
IMPRESORA	ZEBRA	GK420T		1
IMPRESORA	ZEBRA	HC100 - 300E		4
IMPRESORA	ZEBRA	ZD 421T	1	
IMPRESORA	ZEBRA	ZD510		1
PC SOBREMESA	ACER	Veriton X4690G	131	
PC SOBREMESA	DELL	OPTIPLEX 3010		164
PC SOBREMESA	DELL	OPTIPLEX 3020		74
PC SOBREMESA	DELL	OPTIPLEX 9020		45
PC SOBREMESA	HP	ELITEDESK 800 G8		15
PC SOBREMESA	HP	PRODESK 400 G3 SSF		24
PC SOBREMESA	HP	Prodesk 600 G3 SFF		196
PC SOBREMESA	LENOVO	THINKCENTRE M910s		16

## **Boxes Telemedicina**

Descripción	Unidades
Boxes de Telemedicina (*)	47

(\*) cada box de telemedicina está integrado por los siguientes elementos:

Componente	Modelo
Cámara PTZ	Cámara PTZ Laiatech Laia Cute 12x-30x con conectividad LAN
Monitor TV	Monitor profesional de 32" PHILIPS (Monitor 32BDL4031D)
Cámara Web	Cámara web Laiatech Laia Cute Pc PRO
Manos Libres	Altavoces Laia T-POD WIFI
Cable PTZ-ordenador	Cable USB 15m
Cable monitor-ordenador	Cable Display Port
Hub	Concentrador USB Startech
Soporte Monitor	Fonestar Vogels STV-683N