



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO 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: |N202500375|

Índice

CLÁUSULA 1ª -	OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª -	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	7
CLÁUSULA 3ª -	EQUIPO DE TRABAJO	16
CLÁUSULA 4ª -	CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	21
CLÁUSULA 5ª -	GESTIÓN DEL PROYECTO.....	29

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

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

1.2.- Ámbito geográfico.

El personal técnico designado por el adjudicatario para la prestación del servicio, realizará los trabajos principalmente en remoto desde sus instalaciones.

Los trabajos que puedan tener lugar de forma presencial, se realizarán en las oficinas sitas en Avenida Josep Tarradellas 14-18 y Avenida Diagonal 394, de Barcelona.

1.3.- Introducción.

El Sistema Operativo Microsoft Windows 10 de las estaciones de trabajo del personal de MC MUTUAL está en la última fase de su ciclo de vida, con una fecha de final de soporte anunciada por el fabricante Microsoft para principios de 2027. Por ello, se ha de redefinir la plataforma destino que se ha de adoptar para sustituir la actual y adaptar las herramientas de configuración y gestión para adaptarlas al modelo futuro, facilitando dicha transición.

La presente licitación da respuesta a la necesidad de actualización de la plataforma de gestión de equipos personales que usan los empleados de MCM en sus puestos de trabajo, adecuándose a las directrices de los fabricantes y que permita una transformación mínimamente disruptiva a las versiones recomendadas, tanto del Sistema Operativo, como de otros elementos de software de las estaciones de trabajo que se precisan para ejecutar las aplicaciones corporativas.

Con ello se pretende disponer de una versión ampliamente soportada por el fabricante y así tener acceso a las nuevas funcionalidades que aportan las versiones actuales, aprovechando las tecnologías disponibles para administrar los entornos de trabajo

distribuidos de manera eficiente. Así mismo, se persigue la minimización de los riesgos de seguridad asociados a la obsolescencia y /o falta d actualización de los sistemas.

Adicionalmente, se estima conveniente usar la nueva plataforma de administración de equipos para gestionar otros dispositivos (móviles, tabletas, etc..) de una forma unificada y coherente.

1.4.- Situación Actual.

MC MUTUAL dispone de una red informática para el acceso de su personal a las aplicaciones y datos corporativos basado en tecnología Microsoft Windows, tanto en la plataforma de estaciones de trabajo como de gran parte de los servidores y servicios corporativos, gestionados con Microsoft Active Directory (A.D). El nivel funcional del A.D. está actualizado a Windows 2019 server con nivel funcional “Windows 2016 Nativo”.

La gestión de la plataforma de estaciones de trabajo se realiza con Microsoft Configuration Manager v 2403 sobre S.O. Windows Server 2019. Las funcionalidades más importantes de que se hace uso esta plataforma son:

- Despliegue de Sistemas Operativos y sus actualizaciones periódicas
- Despliegue de software y sus actualizaciones
- Despliegue de actualizaciones de drivers
- Reporte de información sobre el parque de equipos (inventarios, uso, etc.)
- Ejecución de tareas diarias de arranque automatizado (“Wake On LAN”)

MC MUTUAL dispone de un parque de estaciones de trabajo de unos 3000 equipos (equipos de sobremesa, ThinClients y equipos portátiles), y 1700 escritorios virtuales VDI en modo “no persistente”, en el caso más general. La mayoría tienen sistema operativo Microsoft Windows 10 Enterprise LTSC, aunque existe un parque de unos 600 equipos “ThinClients” que ya disponen de Windows 11 Enterprise LTSC 2024.

La presente licitación da respuesta a la necesidad de actualizar la plataforma de gestión de equipos de las plataformas anteriormente citadas y poder disponer de una versión

operativa, segura y funcional para los usuarios de la red corporativa, alineada con las recomendaciones del fabricante Microsoft, basada en su producto Microsoft Intune.

MC MUTUAL ya ha iniciado procesos de validación y adaptación de Microsoft Intune para las cargas de trabajo que actualmente se están llevando a cabo con Microsoft Configuration Manager. El objetivo del servicio solicitado es validar los resultados obtenidos en los procesos actuales, completar las funcionales que se estimen necesarias e implantar el nuevo modelo de gestión desplegándolo al parque de equipos existente.

Adicionalmente, se requiere incorporar en la plataforma de gestión la administración de los dispositivos móviles (teléfonos en su mayoría y algunas tabletas) de la organización, que suman unas 1100 unidades, de sistemas operativos Android y IOS, con versiones actualmente soportadas. Estos equipos están gestionados por una herramienta proporcionada por el proveedor de telefonía móvil basada en el producto MobileIron (Ivanti). Las funcionalidades más importantes de que se hace uso esta plataforma son:

- Encriptación de los dispositivos
- Distribución de certificados.
- Definición/Aplicación de políticas de seguridad (bloqueo, Contraseñas, etc...)
- Creación/Configuración de un perfil “de empresa”:
 - Distribución de certificados
 - Distribución de Aplicaciones de uso empresarial
 - Distribución de perfiles WIFI corporativos

1.5.- Alcance.

Los objetivos identificados que se han de llevar a cabo dentro del alcance de este proyecto son:

- La actualización de System Center Configuration Manager (SCCM), para alinear su configuración y funcionalidad con el modelo a implantar.
- La evaluación de la adopción de Microsoft Intune para complementar o sustituir parcialmente a SCCM en un modelo de “Co-management” transitorio o definitivo.

- Despliegue del nuevo modelo de gestión de la plataforma, sustituyendo y/o complementando la plataforma actual a todos los equipos gestionados actualmente.
- Definición de la futura versión de sistema operativo Windows de los equipos de usuario más adecuada para cada caso de uso
- La validación de la compatibilidad del Hardware actual disponible en el parque de equipos de usuario con la(s) versión(es) de Windows definidas
- La validación de la compatibilidad de las aplicaciones actuales con el sistema operativo definido.
- Actualización de las maquetas corporativas de equipos Windows para incluir la nueva versión del sistema operativo definido, junto con los componentes asociados a la nueva plataforma de gestión.
- Piloto de Despliegue de las nuevas maquetas corporativas en los diferentes perfiles de uso definidos usando la nueva plataforma de gestión implementada: 100 equipos como máximo.
- Documentación del ciclo de vida (despliegue de actualizaciones, Service Packs, etc...)
- Creación/modificación/parametrización de las GPOs del Active Directory relacionadas para adecuarlas al nuevo entorno de gestión.
- Depuración las configuraciones de todos los sistemas en el alcance del proyecto para eliminar todo elemento obsoleto, inactivo, superfluo o que no aplique en las nuevas configuraciones a implantar.
- Gestión del cambio: aportar documentación o sitios de soporte para usuario final con el foco en las principales novedades tras el cambio de versión, adecuados a la casuística concreta de los casos de uso de MC MUTUAL. Generación de documentos de recomendaciones/mejores prácticas necesarios para la adopción de cambios.
- Traspaso de información y conocimientos mediante la documentación asociada y las jornadas de formación necesarias.
- Configuración de la plataforma MDM de Microsoft Intune para ir incorporando los equipos móviles que se vayan agregando al parque de equipos de MCM, ya sea en las campañas de renovación periódica o por necesidades puntuales de la organización.
- Migración al nuevo MDM de un conjunto significativo de dispositivos (200 equipos máximo)

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- PLAZOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El **plazo máximo** de ejecución del Proyecto será de **CINCO (5) MESES**, computado desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado.

A título meramente orientativo está previsto que el contrato inicie sus efectos en **Noviembre de 2025**.

Por consiguiente, dicho plazo máximo de ejecución se corresponde con el plazo de tiempo durante el cual el adjudicatario se obliga a la realización total de los trabajos encomendados, sin perjuicio que el plazo de ejecución del contrato pueda extenderse a un plazo máximo total de DIEZ (10) MESES desde la fecha de Inicio del Proyecto, única y exclusivamente cuando concurran las circunstancias que más adelante se indicarán.

El adjudicatario está obligado a cumplir el contrato dentro del intervalo temporal máximo fijado para la ejecución del mismo, así como a cumplir los plazos parciales señalados, para la ejecución de las sucesivas fases. Y, cuando por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de alguno de los plazos parciales, la Mutua podrá optar, indistintamente, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalizaciones previstas en el Pliego.

No obstante lo anterior, en el supuesto de que aparezcan circunstancias sobrevenidas durante el plazo de ejecución del proyecto y no imputables a la empresa contratista, que conlleve que los trabajos no vayan a estar concluidos en los plazos indicados, el adjudicatario podrá ofrecer cumplir sus compromisos solicitando para ello una ampliación del plazo que se había señalado para su ejecución. En tales supuestos, la Mutua sólo quedará obligada a otorgarle una ampliación en el plazo de ejecución, (que en tal caso será, por lo menos, igual al perdido, salvo que el contratista solicitare uno menor), si fuere imputable la demora a una decisión de la Mutua. En caso de no ser atribuible la demora a la Mutua, podrá ésta optar, libremente, por el otorgamiento de la ampliación del plazo de ejecución o por la resolución del contrato, sin que por ello deba satisfacer indemnización alguna a la adjudicataria.

2.2.- REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

El objeto del presente apartado es el de plantear una primera definición de los requerimientos funcionales sobre los que se sustentará la solución ofertada.

2.2.1.- REQUERIMIENTOS GENERALES

- **Versiones:**

Se implantará la versión del sistema operativo de Microsoft más actualizada posible, cubierta por el licenciamiento actual contratado con el fabricante y soportado por las herramientas corporativas de gestión de licencias para este entorno, con un “road-map” de producto que asegure un soporte del fabricante de, al menos, 5 años.

- **Seguridad y Cumplimiento Normativo:**

La configuración de los entornos del alcance del proyecto, especialmente Intune y los dispositivos de usuario final (físicos y virtuales), estará alineada con las directrices marcadas por las guías de configuración segura publicadas por el Centro Criptológico Nacional (Guías CCN-STIC), en el marco de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, de obligado cumplimiento para MC MUTUAL. Se deberá presentar evidencia de las directrices aplicadas allá donde sea requerido (documentación, procedimientos, guías, etc....)

- **Licencias**

MC Mutual dispone un contrato Enterprise que contempla todos los productos Microsoft que precisa la organización. No se contempla en el alcance de la presente licitación la dotación de licencias correspondientes a productos de Microsoft, en caso de ser necesarias.

MC MUTUAL dispone de suscripción empresarial a MS Windows 365 Plan E3 para sus usuarios.

MC MUTUAL necesita dar cobertura de instalación y activación de la licencia de Microsoft Windows a TODOS los equipos que lo precisen dado el carácter de uso compartido definido en la organización, todo ello soportado por las herramientas corporativas de gestión de plataforma y licenciamiento para este entorno.

- **Impacto**

Todas las intervenciones, transformaciones y adaptaciones de los sistemas involucrados en el alcance del proyecto se realizarán en modo y forma que implique el menor impacto posible en la actividad de los usuarios de los equipos y sistemas de MCM, mediante el análisis detallado de los riesgos y la planificación de las actuaciones, que en ocasiones puede conllevar llevarlas a cabo fuera del horario laboral habitual de MCM o incluso durante días festivos.

- **Despliegues**

Se depurarán las configuraciones de todos los sistemas en el alcance del proyecto para eliminar todo elemento obsoleto, inactivo o superfluo que no aplique en las nuevas configuraciones a implantar.

2.2.2.- ENTORNO TECNOLÓGICO

La prestación de servicios objeto del presente contrato se realizará en entorno tecnológico descrito a continuación.

Las versiones especificadas a continuación son las que forman parte del entorno tecnológico actual de MC MUTUAL, si bien éstas podrán ser migradas a versiones superiores durante la vigencia del presente contrato.

- **Puestos de Trabajo**

Existen diversas tipologías de puestos de trabajo habituales que usan los usuarios de la red de MCM, en los que el uso de entornos de virtualización está extendido en gran medida.

- **Entornos de Trabajo:**

- **LOCAL:** Los usuarios usan estaciones de trabajo comunes (equipos de sobremesa y/o portátiles), con la base de aplicaciones corporativas instaladas. Eventualmente pueden tener aplicaciones específicas de ámbito departamental. También existen equipos “ThinClients” que no tienen instalada la suite ofimática, aunque si MS TEAMS.

- **Versiones:** Microsoft Windows 10 Enterprise LTSC 2021

- **VDI-FLEXIBLE:** El paradigma de puesto de trabajo para los usuarios de las sedes de MCM es el uso de una plataforma de escritorios virtualizados VDI del fabricante FLEXIBLE, basado en tecnología XenDesktop de CITRIX. Con ello se dan servicio a más de 110 delegaciones y 1500 usuarios tanto en las propias sedes de MCM como en acceso remoto. También es un modelo usado para responder a las necesidades de movilidad de ciertos perfiles de usuarios de los Servicios Centrales. Los usuarios pueden acceder remotamente al entorno VDI, a través de CITRIX NetScaler usado equipos portátiles.

- **Versiones:** Microsoft Windows 10 Enterprise LTSC 2021

- **CITRIX-XenApp:** MCM dispone de una plataforma Citrix XenApp, para dar respuesta a necesidades de movilidad. Los usuarios de este entorno lo usan exclusivamente en acceso remoto o para usar alguna aplicación concreta que no está disponible en su equipo LOCAL. Pueden acceder remotamente al entorno CITRIX XenApp, a través de CITRIX NetScaler. Los usuarios típicos de este entorno son personal de Servicios Centrales conectados remotamente o en delegaciones de la red de MCM. Las aplicaciones publicadas son en gran parte las aplicaciones corporativas, aunque existen algunas de uso exclusivo bajo CITRIX.
- **Versiones:** Microsoft Windows Server 2022, 2012, CITRIX XenApp 7.15

- **Estaciones de Trabajo**

Los usuarios pueden utilizar de una o más estaciones de trabajo, dependiendo de su perfil, su ubicación (movilidad) y de las tareas que vaya a llevar a cabo en cada caso. Estos pueden ser:

- **ThinClients:** De uso generalizado en las sedes de MCM para el acceso a VDI. Disponen de S.O. Windows 10 Enterprise LTSC (IoT), Windows 10

Enterprise LTSC 2021 y Windows 11 Enterprise LTSC 2024. Tienen únicamente el software imprescindible para acceder a dicha plataforma de forma segura y tener los dispositivos y periféricos configurados correctamente. Disponen de algunas aplicaciones de uso local (MS TEAMS, p.e.).

- **PCs:** De uso generalizado en Clínicas y esporádico en las sedes de MCM. Tienen la base de aplicaciones corporativas instalada. Eventualmente pueden tener aplicaciones específicas de ámbito departamental.
- **Portátiles:** De uso tanto en ubicaciones externas a MC MUTUAL como en la red corporativa. Pensados tanto para su uso como estación de trabajo como para acceso a los entornos VDI y/o CITRIX. Tienen S.O. Windows 10 y aplicaciones ofimáticas. Eventualmente pueden tener aplicaciones específicas de ámbito departamental para su uso en local, desconectado de la red de MCM.

- **Servicios de Gestión de Infraestructura de red Windows**

- **Gestor de licencias KMS: Microsoft VAMT**

- La gestión de las licencias de productos Microsoft (KMS) para plataforma de puestos de trabajo en la red Windows se realiza con Microsoft VAMT.

- **Gestión plataforma Windows: Microsoft SCCM**

- La gestión de la plataforma de puestos de trabajo en la red Windows se realiza con Microsoft SCCM. Implementa Servicios de Inventario, Distribución de Software, Distribución de Actualizaciones, Despliegue de Sistemas Operativos, Reporting.

- Versión: 2403 sobre S.O. Windows Server 2019
 - Jerarquía: de 1 único SITE y 2 Distribution Points

- **Servicios Cloud de Office365**

Los usuarios acceden a los servicios de Microsoft 365 E3 en Cloud. Para ello disponen de una cuenta licenciada con los servicios de AZURE AD, el cual está sincronizado con el D.A. corporativo mediante el servicio "Microsoft AD Connect".

En el momento de implementar el acceso a Office 365, no ha sido posible realizar la instalación de una conexión más avanzada con Azure (ADFS) debido precisamente al estado de desactualización de ActiveDirectory local. En el momento de realizar la actualización del mismo debe preverse que en un futuro próximo esta conexión mediante ADConnect se cambie a integración mediante ADFS.

El acceso a las aplicaciones de Office 365 se hace con clientes Web, habitualmente con Microsoft EDGE y/o Google Chrome, con la excepción de MS TEAMS del que se usa tanto la versión Web como el cliente Windows, éste último para sesiones de VideoColaboración.

Actualmente las aplicaciones de Office 365 desplegadas en la organización son Outlook, ToDo, TEAMS, Yammer, Planner, SharePoint y, en menor medida, Forms, Bookings, Sway, Stream y OneDrive. Existe un Plan de Adopción de Office 365 que prevé el despliegue próximo de OneDrive y Sharepoint (pendientes de definición concreta).

La gestión de Exchange está integrada con el D.A. corporativo, incorporando las adaptaciones del esquema necesarias y los objetos correspondientes a este servicio: grupos de seguridad, grupos de listas de distribución, contactos de buzones compartidos, etc.

- **Software de ámbito Corporativo.**

- MS Office 2021 LTSC: Ofimática
- Ms TEAMS: Colaboración
- MS EDGE: Navegador Web
- Google Chrome: Navegador Web
- JAVA 8
- Adobe Reader DC: Visor y firma digital de PDFs
- 7Zip: Compresor de ficheros
- PDF24 Creator: Generación PDFs
- Ivnosys KeyController: Acceso al contenedor centralizado de Certificados Digitales
- Citrix Receiver/WorkSpace: Cliente para entornos VDI/CITRIX
- Trellix: Device Manager, DLP
- Sentinel One: Antivirus, antimalware

- AutoFirma: Firma digital de documentos
- GPG4Win: Encriptación de ficheros
- GNU Privacy Guard: Encriptación de ficheros
- MEadCo ScriptX: Software de impresión
- Dispositivos externos:
 - Estaciones de acoplamiento HP, Kensington, Microsoft, ...
 - Cámaras Web – micrófonos
 - Teclados con lectores de tarjetas integrados
 - Tabletas para firma digital WACOM
 - Monitores de Radiodiagnóstico
- **Software de ámbito Departamental.**

Diversos grupos de empleados disponen de software específico para realizar su cometido, que se instalan bajo petición ya sea manualmente o bien por SCCM. Entre ellos podemos citar:

 - MS Access, MS Project, MS Visio
 - Autocad
 - Adobe Creative Cloud
 - Adobe Acrobat DC Pro
 - Articulate/Story Line 2
 - Etc....

Mención aparte merecen los equipos de los usuarios de los Departamentos de Desarrollo de Aplicaciones de la División de Sistemas de Información que disponen de conjuntos de herramientas específicas contenidas en imágenes de maquetación de equipos “ad hoc”.
- **Aplicaciones Ofimáticas**

Las aplicaciones ofimáticas comunes a todos los perfiles y plataformas son Word, EXCEL y PowerPoint, incluidas en la maqueta corporativa distribuida con SCCM y en la plantilla de los escritorios virtuales VDI.

Adicionalmente, se dispone de Access, Project y Visio para su despliegue “ad-hoc”, bajo demanda.

- **Volumetrías**
- **Licencias de MS Office:**
 - Suscripción Microsoft 365 E3: 2004 unidades
 - Licencias adicionales de Visio, Project y Access: Hasta 100 unidades, como máximo
- **Equipos con Office 2021 LTSC**
 - 1400 equipos ThinClient (con MS TEAMS, sin Suite ofimática)
 - 600 equipos de sobremesa
 - 1000 portátiles
 - 1700 escritorios VDI

2.2.3.- REQUERIMIENTOS DE CALIDAD

El conjunto de desarrollos realizados han de cumplir con los niveles de calidad exigidos por la Mutua, tanto por lo que respecta a los procesos que rigen su construcción, como los procedimientos utilizados para validar que el producto está libre de defectos.

Se requiere la definición del proceso y conjunto de procedimientos asociados que el licitador realizará para asegurar:

- Que el conjunto de procesos durante cada fase del proyecto, cumple con buenas prácticas en la gestión de proyectos
- Que el conjunto de procedimientos definidos, cubre cada uno de los aspectos para validar la calidad de producto respecto a la:
 - Utilidad
 - Garantía de uso
 - Seguridad

Para ello en las fases de aceptación se realizarán las revisiones contempladas en la metodología examinándose las implementaciones estén libre de vulnerabilidades y se cumplan los estándares de calidad. Cualquier anomalía detectada deberá ser corregida sin ningún sobre coste adicional.

- Que existen un conjunto de indicadores que permitan comprobar el nivel de utilidad y garantía de la aplicación, y que ayuden a la toma de decisiones sobre:

- Si el producto se ha desplegado correctamente, es decir, si se han cumplido con todos los procedimientos definidos en el pliego.
- Si el producto está libre de defectos funcionales.
- Podemos realizar el despliegue a entorno productivo.
- Tenemos un nivel de calidad suficiente para su uso en entorno productivo

2.2.4.- REQUERIMIENTOS DE RENDIMIENTO

La solución deberá cumplir como mínimo los siguientes requerimientos en cuanto a rendimiento:

- El rendimiento de los procesos debe ser óptimo y ágil.
- Los procesos deberán diseñarse e implementarse de forma que sean eficientes respecto al tiempo de ejecución. Deberán hacerse pruebas volúmenes representativos de equipos a transformar, para conseguir minimizar el tiempo de interrupción del servicio el momento de la puesta en marcha.

CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO

3.1.- Recursos asignados. El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución de los trabajos de los que es objeto este pliego, estará formado **COMO MÍNIMO** por los siguientes **perfiles técnicos**:

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

- **Jefe de proyecto (JP)**, que asegurará el cumplimiento de los plazos, la calidad del proyecto y liderará las reuniones de seguimiento.
- **Técnico Especialista (TSS)**, Diseñará las configuraciones de diferentes entornos/ámbitos/casos de uso con las parametrizaciones adecuadas.
- **Técnico de Sistemas (TS)**, Implementará las configuraciones según el diseño establecido, ejecutará y reportará los planes de pruebas y el despliegue final.

El número de recursos asignados a la realización de los servicios descritos anteriormente será el que la empresa adjudicataria estime necesarios para cumplir con las necesidades indicadas.

3.2.- Requerimientos Técnicos. Los trabajos a realizar para cada uno de los perfiles profesionales solicitados son los que se indican a continuación:

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
JEFE DE PROYECTO (JP)	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la relación con MC MUTUAL • Análisis de la situación actual. • Análisis de impacto de requerimientos.

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de soluciones tecnológicas o funcionales para cumplimiento de requerimientos. • Estimación de esfuerzo y planificación de trabajos asignados. • Coordinación, supervisión y seguimiento del desarrollo del trabajo. • Coordinación de reuniones con el cliente. • Gestión de Riesgos: identificación de forma cualitativa y cuantitativa posibles riesgos y acciones mitigadoras • Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios y responsable interno de TI. • Presentación de los entregables. • Finalización: conclusión y aceptación del producto, recibiendo la conformidad del resultado, realizando la entrega y recopilando la información generada. • Coordinación en la puesta en marcha.
TÉCNICO ESPECIALISTA (TSS)	<ul style="list-style-type: none"> • Configurar la plataforma con los parámetros adecuados. • Diseño Configuraciones de diferentes entornos/ámbitos/casos de uso. • Diseño de los planes de pruebas y métricas de funcionamiento. • Diseño de la estrategia de gestión del cambio. • Diseño Integración con plataforma actual.
TECNICO SISTEMAS (TS)	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de procesos de cambio/migración. • Obtención de inventario de elementos afectados por la transformación o cambio. • Configuración/parametrización de entornos de MC MUTUAL: <ul style="list-style-type: none"> ○ Directorio Activo ○ System Center ○ VDI-FLEXIBLE ○ Microsoft 365 • Documentación del Sistema.

A tal efecto, la empresa licitadora deberá indicar en su oferta los recursos que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la **Ejecución del Proyecto**, incluyendo el número de recursos, la cantidad de horas previstas **por perfiles y por recursos**, y la dedicación y roles que ejercerán durante el transcurso de la prestación del servicio, desglosado por fases, cumplimentando para ello las TABLAS 1 Y 2 que se muestran a continuación:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO PERFIL	RECURSOS	CÓDIGO RECURSO
PERFIL 1		RECURSO 1	
		RECURSO 2	
		RECURSO N	
PERFIL N		RECURSO 1	
		RECURSO 2	
		RECURSO N	

Tabla 1

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

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO PERFIL	RECURSOS	CÓDIGO RECURSO	DEDICACIÓN						TOTAL HORAS
				FASE I		FASE 2		FASE N		
				horas	%	horas	%	horas	%	
PERFIL 1		RECURSO 1								
		RECURSO 2								
		RECURSO N								
PERFIL N		RECURSO 1								
		RECURSO 2								
		RECURSO N								
TOTAL				100		100		100		

Tabla 2

Se advierte a las empresas licitadoras que no se tendrán en consideración aquellos recursos que no consten con el correspondiente Código de Recurso en la Tabla 2.

Se valorará según lo estipulado en el ANEXO C que se adjunta al PCAP, la composición del Equipo de Trabajo adscrito a la Ejecución del Proyecto que organizativamente se ajuste mejor a los requerimientos especificados en el presente Pliego.

Todos los recursos adscritos al Equipo de Trabajo. esto es, todos los recursos incluidos en las Tablas 1 y 2 indicadas en el presente apartado, deberán caracterizarse cumplimentando para ello el FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR adjunto al PCAP., todo ello de conformidad con lo estipulado en la Cláusula 3.3.4 del presente Pliego.

3.3.- Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo.

3.3.1- Conocimientos requeridos. Los recursos asignados por el adjudicatario al equipo de trabajo deberán reunir **en su conjunto** un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y sistemas que conforman el entorno tecnológico descrito en el capítulo de entorno tecnológico del presente Pliego.

3.3.2- Certificaciones profesionales. Se valorará el conjunto de certificaciones profesionales aportadas por los recursos asignados a la solución propuesta, en el ámbito correspondiente a los requerimientos técnicos y funcionales descritos en el presente Pliego.

3.3.3.- Experiencia requerida. Todos los recursos que integren el equipo de trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del proyecto, deberán disponer de experiencia en la realización de los trabajos indicados en la Cláusula 3.2, y al menos con la misma dedicación que la ofertada en la presente licitación.

A tal efecto, se requiere la experiencia **MÍNIMA** que se describe a continuación, para cada perfil profesional:

- **Jefe de Proyecto (JP):**
 - 3 años como Jefe de Proyecto, habiendo sido realizada en los últimos cuatro años
- **Técnico Especialista (TSS) y Técnico de Sistemas (TS)**

- 3 años como Analista especializado en plataforma Microsoft, habiendo sido realizada en los últimos cuatro años

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

3.3.4.- Caracterización del Equipo de Trabajo.

Las empresas licitadoras deberán aportar caracterización (según modelo indicado en el FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR adjunto al PCAP), de todos los recursos que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del proyecto, esto es, de todos los recursos ofertados en las TABLAS 1 y 2 del presente Pliego.

La empresa adjudicataria deberá mantener durante toda la vigencia del contrato el nivel de conocimientos técnicos y funcionales del Equipo de Trabajo según dicha caracterización.

Currículum Vitae. Calificaciones del personal técnico y de gestión asignado.

Con independencia de la declaración aportada mediante la cumplimentación del correspondiente FORMULARIO deberán acreditarse tales circunstancias ante el propio Órgano de Contratación por parte del licitador que hubiera resultado adjudicatario.

A tales efectos, el adjudicatario deberá, antes de la formalización del contrato, aportar a MC MUTUAL el Currículum Vitae de todos los recursos que integran el Equipo de Trabajo ofertado, **firmados por el trabajador.**

En el supuesto que no se aportará la documentación acreditativa indicada, no tendrá lugar la formalización del contrato.

MC MUTUAL, al objeto de contrastar, tanto al inicio del contrato como en el caso de sustituciones durante el transcurso del mismo, los datos facilitados por la empresa

adjudicataria, se reservará la facultad de efectuar entrevistas personales o pruebas de calificación técnica a los recursos asignados para la prestación del servicio.

La falsedad de alguno de los datos contenidos en el Currículum Vitae de los recursos asignados, así como la constatación del incumplimiento en el nivel de conocimientos técnicos y funcionales ofertados, será motivo suficiente para rescindir el contrato.

En el supuesto de sustitución de los recursos asignados durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá, asimismo, aportar dicho currículum para cada recurso que realice la sustitución.

CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1.- Plan de Proyecto.

El plazo máximo de ejecución del Proyecto será de **CINCO (5) MESES**, computado desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un **Plan de Proyecto** que cubra los requerimientos descritos anteriormente. La empresa licitadora deberá incluir en su oferta el detalle de las Tareas, duración de las mismas, cronograma y distribución de la dedicación de los perfiles profesionales asignados, de conformidad con las metodologías que a continuación se exponen.

4.1.1.- Tareas a realizar. Independientemente de la metodología de ejecución del proyecto propuesta por el licitador, se deberán realizar las tareas indicadas a continuación, ajustándose la empresa adjudicataria a la metodología determinada por MC MUTUAL.

- **Assessment inicial y análisis**
 - Análisis de dependencias de aplicaciones con el entorno on-premise
 - Análisis de políticas en Active Directory y M365
- **Configuración de identidades en el entorno de gestión Cloud de Microsoft**
 - Alta de los equipos en MS EntraID
 - Generación de nuevas políticas para Intune: Implantación progresiva
 - Decomisión de políticas redundantes en Active Directory
- **Migración de la gestión de equipos**
 - Establecimiento de los procedimientos para migrar las cargas de trabajo de SCCM a Intune
 - Establecimiento de los nuevos procedimientos para gestionar las cargas de trabajo Intune
 - Estudio de los aplicativos utilizados en la plataforma de MC MUTUAL
 - Re homologación de las distribuciones de las aplicaciones principales con Intune
 - Traspaso de la gestión de los equipos de usuario a la nueva plataforma
 - Traspaso del conocimiento
- **Definición del proceso de plataformado de equipos**
 - Procedimientos de plataformado
 - Configuración de AutoPilot
 - Realización de pruebas piloto en los casos de uso definidos
 - Traspaso del conocimiento
- **Preparación de la migración a la nueva versión de Windows.**
 - Definición de la(s) versión(es) objetivo a implementar
 - Obtención de inventarios de equipos compatibles con la(s) nueva(s) versión(es)
 - Homologación de las aplicaciones corporativas con la nueva plataforma objeto
 - Homologación del Hardware del ecosistema corporativo:
 - Estaciones de acoplamiento
 - Tableta WACOM de firma biométrica
 - Monitores con WebCAM
 - Auriculares Plantronics

- Impresoras
 - Etc.....
- Documentación de las configuraciones establecidas
- **Piloto de despliegue de la nueva versión:**
 - Definición de los casos de uso objeto de la prueba piloto
 - Implementación
 - Documentación de resultados
- **Implantación del MDM de Microsoft:**
 - Análisis del entorno actual (MobileIron)
 - Diseño y Configuración MDM Intune :
 - Integraciones, Grupos, Perfiles de Enrollado, etc
 - Configuración de políticas (seguridad, cumplimiento,...)
 - Aplicaciones (MS Authenticator, Office y hasta 5 aplicaciones más)
 - Piloto 50 Dispositivos: Plan de Pruebas y validaciones
 - Despliegue y Soporte
 - Plan de Despliegue: Enrollment 200 dispositivos
 - Soporte al despliegue
 - Adopción y Gestión del Cambio
 - Campaña de comunicación explicativa del proceso (nuevo MDM) y beneficios
 - Formación específica sobre Intune y políticas de MDM/MAM al equipo de IT

A continuación, se adjunta tabla indicando tareas a realizar en el proyecto y los perfiles y entregables para cada una de ellas.

Para cada fase del proyecto deberán intervenir como mínimo los siguientes perfiles y se obtendrán, como mínimo, los siguientes entregables:

FASE	PERFILES	DESCRIPCION	ENTREGABLES
Inicio de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Proyecto 	Cierre definitivo del Alcance del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Kick off del proyecto • Plan provisional de proyecto

		Presentación del plan provisional de proyecto	
Análisis y Definición	<ul style="list-style-type: none"> Técnico especialista 	Análisis en detalle del entorno actual, definición del entorno objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Documento de diseño de la plataforma de gestión Documento de diseño de la plataforma objeto de los equipos de usuario
Implementación	<ul style="list-style-type: none"> Técnico especialista Técnico de Sistemas 	Configuración del entorno de gestión Gestión del cambio	<ul style="list-style-type: none"> Resultado de los planes de pruebas Documentación de los procesos de despliegue Comunicación a los usuarios finales para la adopción del cambio
Despliegue	<ul style="list-style-type: none"> Técnico especialista Técnico de Sistemas 	Cambio de plataforma de gestión de los equipos actuales.	<ul style="list-style-type: none"> Informes de despliegue
Traspaso	<ul style="list-style-type: none"> Técnico especialista Técnico de Sistemas 	Traspaso de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Documentación de procedimientos operativos.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una descripción detallada del contenido de los entregables, así como el formato de los mismos.

4.1.2.- Soporte post-producción.

La empresa adjudicataria describirá con detalle la organización del soporte post-producción para asegurar el correcto funcionamiento en los momentos iniciales, que como mínimo deberá tener una duración de CUATRO (4) SEMANAS, contadas a partir del día de la implantación de la solución en producción, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado.

4.1.3.- Garantía de la Solución.

La empresa adjudicataria indicará el período de garantía de la solución a contar desde la Entrega Solución a MC MUTUAL (Documento de Aceptación del Sistema Estabilizado), y que en ningún caso será inferior a TRES (3) MESES, obligándose a realizar durante dicho periodo el soporte necesario para solventar las deficiencias detectadas imputables a la empresa adjudicataria.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores y fallos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de la solución, o que se descubran mediante pruebas o cualquier otro medio, así como la conclusión de la documentación incompleta y corrección de la que tenga deficiencias. Los productos entregados como consecuencia de la subsanación de fallos se harán conforme a los requisitos exigidos en el presente pliego.

Se valorará la **ampliación del período de garantía de la solución** ofertado por la empresa adjudicataria, de conformidad a los **CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA (CONTENIDO DEL SOBRE C)** indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

NOTA IMPORTANTE:

Se advierte a los licitadores que se producirá el RECHAZO de la oferta en caso de aportar en el SOBRE B información alguna respecto a la oferta evaluable automáticamente (SOBRE C).

4.2.- La puesta en producción de las nuevas funcionalidades, se realizará por la adjudicataria siempre dentro del horario que comporte la minimización del impacto sobre el entorno tecnológico definido en el presente Pliego. Así, queda obligada, en su caso, a la intervención en horario distinto al habitual de los usuarios de dichos aplicativos.

Será responsabilidad del adjudicatario que todo el personal asignado a los equipos de trabajo disponga de licencia de Office 365 con objeto de tener derecho a usar las herramientas que permitan:

- Disponer de correo electrónico
- Acceso a Sitios de Sharepoint
- Acceso a Teams - Planner
- Herramientas ofimáticas de Office 365

4.3.- Factor de rotación.

Se establece un factor de rotación máximo de DOS RECURSOS, como número de cambios de personal realizados durante la ejecución del proyecto a propuesta del adjudicatario. En el caso de que se supere este límite, será motivo suficiente para rescindir el contrato.

Para los siguientes perfiles profesionales se podrá resolver el contrato desde el primer cambio realizado a propuesta del adjudicatario:

- Jefe de Proyecto

Para el cálculo del factor de rotación, se considerarán aquellos profesionales que integren el equipo de trabajo adscrito a la ejecución del proyecto, esto es, los recursos de los que se haya aportado el Currículum Vitae por el licitador que hubiera resultado adjudicatario antes de la formalización del contrato, así como aquellos profesionales que se hayan incorporado con posterioridad durante la ejecución del contrato.

En caso de ampliación del plazo de ejecución del contrato por causas imputables a MC MUTUAL, no se considerará lo estipulado en el presente apartado.

4.4.- Modificaciones en el equipo de trabajo requeridas por la empresa adjudicataria.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones, sin perjuicio de la imposición de las penalizaciones estipuladas a tal efecto, en su caso:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Director Técnico de MC MUTUAL.

Si la empresa adjudicataria propusiera la sustitución de los recursos asignados, por causas justificadas y ajenas a MC MUTUAL, se deberá solicitar por escrito con **10 días laborables de antelación**, salvo casos de emergencia, exponiendo las razones que obligan a esta propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por el Director Técnico, en el transcurso de este plazo.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la incorporación del profesional o profesionales que realicen la sustitución, en un plazo máximo de **10 días laborables** desde la fecha de petición.

4.5.- Modificaciones en el equipo de trabajo requeridas por MC MUTUAL.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los profesionales que realizan el servicio corresponde al Director Técnico (de MC MUTUAL), siendo potestad suya solicitar la sustitución de los recursos asignados, justificadamente por estas causas, mediante notificación a la empresa adjudicataria., considerándose la modificación, en estos casos, **imputable a la empresa adjudicataria**, a efectos de cálculo de la rotación del Equipo de Trabajo.

Dichas modificaciones sobre el equipo de trabajo ofertado, se comunicarán, por parte de MC MUTUAL, con **10 días laborables de antelación**.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la incorporación del profesional o profesionales que realicen la sustitución, en un plazo máximo de **10 días laborables** desde la fecha de petición.

4.6.- Documentación de los trabajos. Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación que le sea aplicable, de acuerdo con la metodología de MC MUTUAL.



La documentación quedará en propiedad exclusiva de MC MUTUAL sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de MC MUTUAL, que la daría en su caso previa petición formal de la empresa adjudicataria con expresión del fin.

CLÁUSULA 5ª - GESTIÓN DEL PROYECTO

La oferta de servicios incluirá la gestión del proyecto, el seguimiento de la calidad, las reuniones e informes del seguimiento propiamente dicho, y cuantas tareas se estime necesarias para la gestión de la prestación del servicio, indicando la empresa licitadora, los recursos que estime necesarios para este cometido, de conformidad con lo estipulado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

5.1.- Director Técnico.

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

- Velar por el cumplimiento y el nivel de calidad del servicio exigido y ofertado.
- Emitir las certificaciones de conformidad a los trabajos y servicios prestados, una vez superados los controles establecidos.
- Dar la conformidad a las facturas presentadas por el adjudicatario, así como, si es el caso, aplicar las penalizaciones a que hubiera lugar.
- Autorizar la aportación de más personal para casos especiales.

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

5.2.- 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.

Será el máximo responsable del servicio. Participará en las reuniones con la Dirección de Tecnología de MC MUTUAL.

5.3.- Reuniones de seguimiento del contrato.

Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a mantener reuniones de seguimiento con el fin de analizar el desarrollo del mismo.

- **Reuniones con la Dirección de Tecnología:**

Periodicidad: A requerimiento de la dirección de Tecnología de MC MUTUAL

Participantes: Dirección de Tecnología 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 con Director Técnico:**

Periodicidad: MENSUAL

Participantes: Director Técnico de MC MUTUAL y Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

- Planificación de tareas y recursos
- Revisar y analizar el estado de las tareas
- Revisar los problemas detectados, puntos críticos del proyecto y decidir medidas correctoras.

5.4.- Informes de seguimiento: En las reuniones mensuales con el Director Técnico se presentará, por parte de la empresa adjudicataria, el correspondiente Informe de Seguimiento que determine el estado del servicio y que incluirá información de:

- Tareas realizadas en el periodo.
- Seguimiento de la Planificación del Proyecto.
- Tareas previstas para el siguiente periodo

- Gestión de las incidencias que se produzcan durante la ejecución del Proyecto.