



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE CONTROL DE ACCESO A LAS INSTALACIONES DE 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: |N202500373 |

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	6
CLÁUSULA 3ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	19
CLÁUSULA 4ª - GESTIÓN DEL CONTRATO.....	23

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

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

1.2.- Ámbito geográfico. El alcance de la prestación de los servicios de mantenimiento objeto de la presente licitación contempla las sedes centrales de MC MUTUAL, sitas en Av. Josep Tarradellas 14-18 de Barcelona, Avenida Diagonal 394, de Barcelona y C/Provenza 321 de Barcelona, así como la Clínica de MC MUTUAL sita en C/Copérnico 58 de Barcelona

1.3.- Situación actual. MC MUTUAL dispone en la actualidad de 15 equipos de control de acceso por reconocimiento facial 3D y 10 equipos de control de acceso por reconocimiento de huella dactilar. La presente licitación da respuesta a las necesidades de mantenimiento hardware y software de estos equipos, así como de las cerraduras eléctricas o electromagnéticas instaladas para la apertura de las puertas.

1.4.- Alcance.

1.4.1 Mantenimiento correctivo

El conjunto de sistemas cuyo mantenimiento es objeto de este contrato, de conformidad con lo especificado en la Cláusula 2 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, es el que se indica en la siguiente tabla:

Descripción Mantenimiento	Unidades
Terminal FaceStation 2	15
Terminal Suprema Bioentry W2	10

Lector de huellas USB BI	1
Software Biostar v2.9.7	1

Ubicación actual de los equipos. A título meramente informativo, la ubicación de los equipos que forman parte del objeto de la presente licitación es la siguiente:

Tipo terminal	Cantidad	Ubicación
Terminal Reconocimiento FaceStation 2	10	C/Copèrnic 58 08006 Barcelona
Terminal Reconocimiento FaceStation 2	5	Avda. Josep Tarradellas 14 08029 Barcelona
Terminal Suprema Bioentry W2	7	Avda. Josep Tarradellas 14 08029 Barcelona
Terminal Suprema Bioentry W2	3	C/Provença 321 08037 Barcelona
Lector de huellas USB BI	1	Avda. Josep Tarradellas 14 08029 Barcelona

1.4.2 Horas de servicio técnico

Se incluye en el alcance de la licitación la posibilidad de realización de los trabajos que se describen en la Cláusula 2.1.4. A tal efecto, el adjudicatario deberá estar en disposición de prestar el siguiente número de horas durante la vigencia del contrato, para cubrir necesidades surgidas en el día a día y en caso de que MC MUTUAL lo considere oportuno:

Descripción Servicio	Horas/Año
Horas técnico hardware/software	40

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

- 1.5.- Características técnicas.** Serán objeto de mantenimiento **los equipos informáticos** indicados en la **Cláusula nº 2** del presente pliego, así como los **dispositivos internos** de los mismos. En la referida cláusula se detallan las características técnicas de dichos equipos en relación **a tipo terminal, modelo y número de serie** de cada uno de ellos.

Asimismo, en el objeto de la presente licitación **queda incluido sin coste adicional para la mutua, en caso de precisar para la resolución de incidencias, la sustitución de las fuentes de alimentación de los terminales y las cerraduras eléctricas o electromagnéticas así como los pulsadores instalados para la apertura de las puertas**. También debe incluirse el mantenimiento del software BIOSTAR que controla todos los dispositivos, los usuarios y los permisos de acceso para cada uno.

Queda excluido del mantenimiento el servidor físico donde está instalado el software BIOSTAR, propiedad de MC Mutua. También quedan excluidos los trabajos eléctricos o de cableado estructurado derivados de posibles futuras averías o instalaciones.

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**.

- 1.6.-** La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO, a contar a partir del 25 de noviembre del 2025**. No obstante, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse de común acuerdo entre las partes por plazos de un año hasta un máximo de dos años adicionales.

En todo caso, la duración total del contrato, incluido el plazo inicial y la referida prórroga, no podrá superar el plazo total de **TREINTA Y SEIS (36) MESES**. En todo caso, **la posibilidad de realizar la prórroga será potestativa para MC MUTUAL y obligatoria para el adjudicatario**, siempre que la Mutua se lo comunique con un preaviso de al menos

dos meses de antelación a la finalización del contrato. En ningún caso podrá producirse dicha prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- Características técnicas de los equipos a mantener. El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento correctivo para la totalidad de elementos que conforman la infraestructura de dispositivos de control de acceso indicados a continuación:

Tipo terminal	Modelo	Número de Serie
Terminal Reconocimiento Facestation 2	FS2-D	542360089
Terminal Reconocimiento Facestation 2	FS2-D	542360090
Terminal Reconocimiento Facestation 2	FS2-D	542360091
Terminal Reconocimiento Facestation 2	FS2-D	542360092
Terminal Reconocimiento Facestation 2	FS2-D	542360093
Terminal Reconocimiento Facestation 2	FS2-D	542360124
Terminal Reconocimiento Facestation 2	FS2-D	542360125
Terminal Reconocimiento Facestation 2	FS2-D	542360126
Terminal Reconocimiento Facestation 2	FS2-D	542360127
Terminal Reconocimiento Facestation 2	FS2-D	542360128
Terminal Reconocimiento Facestation 2	FS2-D	542360129
Terminal Reconocimiento Facestation 2	FS2-D	542360130
Terminal Reconocimiento Facestation 2	FS2-D	542360131
Terminal Reconocimiento Facestation 2	FS2-D	542360132
Terminal Reconocimiento Facestation 2	FS2-D	542360133
Terminale Suprema Bioentry W2	BEW20DP	544172958
Terminale Suprema Bioentry W2	BEW20DP	544172959
Terminale Suprema Bioentry W2	BEW20DP	544172960

Terminale Suprema Bioentry W2	BEW20DP	544172961
Terminale Suprema Bioentry W2	BEW20DP	544172962
Terminale Suprema Bioentry W2	BEW20DP	544172963
Terminale Suprema Bioentry W2	BEW20DP	544185163
Terminale Suprema Bioentry W2	BEW20DP	544177202
Terminale Suprema Bioentry W2	BEW20DP	544177200
Terminale Suprema Bioentry W2	BEW20DP	544177199
Lector de huellas USB BI	BIOMINI	2889205651

También debe incluirse el mantenimiento de los siguientes elementos instalados y necesarios para el correcto funcionamiento de los dispositivos anteriormente enumerados:

- Fuentes de alimentación
- Cerraduras eléctricas, electromagnéticas y pulsadores
- Software BIOSTAR V2.9.7

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** Gestión del servicio.
- **2.1.3** Requerimientos Generales.
- **2.1.4** Horas a demanda Servicio Técnico

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.

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

- **Disponibilidad del Servicio:** La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio y en la que se contabilizará los tiempos de respuesta de incidencias, será de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables (10*5).

- **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.

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

- **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 o en su caso, gestionar la sustitución del mismo por un equipo de stock de los que cuenta MC Mutual.

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

El personal técnico que acuda a realizar el mantenimiento correctivo en las instalaciones de MC MUTUAL debe estar en todo momento **bien identificado**, según lo acordado por ambas partes al inicio del contrato.

- **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 del equipo 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 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 o por el reemplazo del mismo si así lo aconseja el fabricante. 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.

- **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.
- **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.
- **Actualizaciones de Software.** El adjudicatario garantizará la disponibilidad e instalación de nuevas versiones del sistema operativo, “parches” y mejoras de funcionalidades de los equipos, así como del software indicado en la Cláusula nº 2 del presente Pliego de Condiciones Particulares.

La empresa adjudicataria deberá gestionar, coordinar y llevar a cabo estas actualizaciones, de forma centralizada y programada.

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

2.1.2.- Gestión del servicio de soporte y mantenimiento de los equipos contemplados en la Cláusula nº 2 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, según el modelo de gestión propuesto por el licitador.

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

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

- **Gestión de Contratos y Renovaciones.** Incluirá:
 - Gestión de los contratos de mantenimiento y sus renovaciones ante el fabricante, tanto para contratos no vencidos como con contratos ya vencidos.
 - Notificación al responsable de los equipos del vencimiento de los contratos de mantenimiento de cada uno de ellos con un mes de antelación y posterior seguimiento de las renovaciones.

- **Gestión del inventario y documentación del sistema.** Todos los equipos, software, 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.
- **Asesoramiento sobre novedades del mercado.** En todos los ámbitos de los servicios a contratar se solicita una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario, es decir, el adjudicatario será un verdadero socio tecnológico de MC MUTUAL.

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

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

2.1.3- Requerimientos Generales. Existe un conjunto de requerimientos, vinculados no tanto a las tecnologías sino a los servicios asociados, que son comunes a todos

los servicios / sistemas requeridos en el presente pliego, y que se detallan a continuación.

- **Actitud proactiva.** En todos los ámbitos de los servicios a contratar se solicita una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario, es decir, el adjudicatario será un verdadero socio tecnológico de MC MUTUAL. Esto implica:
 - Informar a MC MUTUAL de nuevos servicios / sistemas que pueden ser de interés.
 - Acciones proactivas tanto de mantenimiento preventivo como de mantenimiento correctivo. Todas las acciones proactivas deberán ser notificadas a MC MUTUAL.

- **Obligaciones del adjudicatario en seguridad.** El adjudicatario deberá garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de los servicios objeto del presente contrato, mediante el cumplimiento de las siguientes normas básicas:
 - Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de MC MUTUAL.
 - Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida.
 - Informar a MC MUTUAL acerca de su política de seguridad así como de la implantación y seguimiento por parte de su organización.
 - Informar por escrito a MC MUTUAL tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o en el equipamiento del cliente.
 - Garantizar que toda la información transmitida por MC MUTUAL no es almacenada, duplicada o interceptada, extremo a extremo en su red.

- Acceso a cualquier equipamiento de red y/o sistemas de información mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.
- Definir normas de seguridad que sean respetadas en todos los centros operativos, garantizando su aplicación mediante controles periódicos y auditorías realizadas por organizaciones externas.
- Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.

2.1.4- Horas a demanda Servicio Técnico.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar servicio técnico cuando MC MUTUAL lo demande para realizar funciones como cambios de ubicación de dispositivos, instalación/desinstalación de los mismos, cambios de configuración, peticiones de soporte tecnológico, ayudas a implantación de nuevas funcionalidades, a demanda de MC MUTUAL, y otros servicios no incluidos en el mantenimiento de los equipos.

A tal efecto, se requiere la prestación de una bolsa de **CUARENTA (40) HORAS LABORALES** de personal técnico capacitado a nivel hardware o software dependiendo de las necesidades de Mc Mutual.

*La estimación de las horas reseñadas se entenderá siempre como orientativa, de forma que el presupuesto máximo autorizado, para dicho concepto, operará como **límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas** por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. **En ningún caso suponen un compromiso de MC MUTUAL para la contratación***

efectiva de los servicios y cantidades especificadas en los pliegos que rigen la presente licitación.

Horario y Lugar de prestación del servicio.

El personal técnico designado por el adjudicatario para la prestación del servicio, cuando tenga lugar de forma presencial, realizará los trabajos en el ámbito geográfico descrito en la Cláusula 1.2 del PPT.

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

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

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

- **RESPONSABLE TÉCNICO (RT)** Será el responsable directo del personal técnico asignado a la prestación del servicio, debiendo asegurar la correcta aplicación por parte del mismo de los procedimientos asociados.
- **TÉCNICO EN SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESO (TSCA).** Realizará los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo objeto de contratación.

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, todos los recursos técnicos asignados a la prestación del servicio de mantenimiento de los sistemas de control de acceso, deberán disponer de como mínimo una experiencia de **CINCO (5) AÑOS** en la prestación de servicios de las mismas características.

Asimismo, el perfil de **TÉCNICO EN SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESO (TSCA)**, requerido deberá disponer de la siguiente experiencia mínima:

- **CINCO (5) AÑOS** como Técnico en Sistemas de control de Acceso. *Dicha experiencia deberá haber sido realizada en trabajos de mantenimiento de infraestructura de control de acceso* (equipos de control de acceso por reconocimiento facial 3D y equipos de control de acceso por reconocimiento de huella dactilar)

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

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

Se advierte a las empresas licitadoras que se tendrán por no presentados aquellos Currículum Vitae que no se aporten según el formato indicado en

el FORMULARIO DE JUSTIFICACIÓN DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL Y, EN SU CASO, ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS adjunto al PCAP y según lo estipulado en el mismo, así como aquellos Currículum Vitae que no cumplan los requerimientos exigidos en los pliegos.

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

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

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

2.3.- 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 de Barcelona, Avenida Diagonal 394, de Barcelona y C/Provenza 321 de Barcelona, así como la Clínica de MC MUTUAL sita en C/Copérnico 58 de Barcelona

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



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

CLÁUSULA 3ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

3.1.1.- Resolución de Incidencias

Se tendrá en cuenta como parámetro del plan de calidad:

- **Incidencia:** un evento sobre algún equipo, que no forma parte de su funcionamiento habitual y que puede causar interrupción o reducción de la calidad.
- **Tiempo de Respuesta:** Plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a disposición del usuario en las instalaciones de MC MUTUAL donde esté ubicado el equipo, personándose en las mismas para resolverla, previo aviso telefónico para asegurarse de que será recibido en el lugar correspondiente.
- **Horario del Servicio:** Franja horaria en la que se presta el Servicio y se contabiliza el tiempo de respuesta y de resolución.

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:**

EVENTO	Tiempo de Respuesta (horas)	Horario del Servicio
Incidencias	15	10*5

Cualquier avería o solicitud de cualquier tipo se podrá considerar parada en el caso que exista cualquier impedimento por parte de MC MUTUAL que no permita las actuaciones necesarias para la resolución de la misma y no se computará dicho periodo a efectos del cumplimiento de los referidos niveles de servicio.

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

Seguimiento de la Calidad. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá mantener reuniones de seguimiento mensuales con el fin de analizar el desarrollo del mismo, según lo especificado en la Cláusula nº 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.

3.1.2- Peticiones y solicitudes de información

En el caso de peticiones y solicitudes de información, los valores exigidos son los que se relacionan a continuación:

Criticidad	Tiempo de Respuesta (h)	Horario del Servicio
Petición	20	10x5

3.1.3. Puntualidad en la celebración de reuniones de seguimiento. Si se retrasa la celebración de las reuniones de seguimiento previstas en la Cláusula 4 más allá de los 40 días naturales, computados a partir del día 1 del mes siguiente al periodo de estudio, por causas imputables al adjudicatario, se recogerá en el acta y serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

3.1.4. Puntualidad en la entrega de los informes de actividad, incidencias, calidad, seguimiento ANS, etc. Informes de seguimiento previstos en la Cláusula 4 entregados dentro del margen temporal correspondiente a los 15 días siguientes al periodo de estudio.. Se permitirá como valor límite un informe entregado fuera de plazo al año. En los casos en que no se alcancen, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

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

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

CLÁUSULA 4ª - GESTIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

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

- **Responsable del Servicio.** Será el máximo responsable del servicio y de la gestión del mismo. Realizará el seguimiento del servicio, reportará los informes asociados y revisará periódicamente la

planificación de las tareas. Se encargará de atender peticiones de soporte tecnológico, dudas, pedidos, notificaciones, etc., así como del asesoramiento sobre los avances tecnológicos desarrollados por el fabricante en referencia a la planta instalada.

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

➤ **Reuniones de Seguimiento.**

Periodicidad: ANUAL

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 periodo de estudio. 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.**

- **Anualmente** 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 de seguimiento antes del 15 del mes siguiente al periodo de estudio.

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 periodo.

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.