PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CARTELERIA DIGITAL 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: N202500581

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO 3

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 8

CLÁUSULA 3ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN 26

CLÁUSULA 4ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO 32

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

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, Avda. Diagonal 394 de Barcelona y C/ Provença, 321, así como los Centros Propios de MC MUTUAL,** que aparecen en la siguiente dirección electrónica de su página web **https://www.mc-mutual.com/red-de-centros.**

1.3.- Introducción. En la actualidad, MC MUTUAL cuenta con la siguiente infraestructura de cartelería digital implementado y en funcionamiento:

- **Plataforma de Gestión de Contenidos Anblick**
- **128 puntos** de Cartelería Digital repartida por la red de centros de MC MUTUAL.
- **2 Videowall** situados en la sede central de MC MUTUAL sita en Avda. Josep Tarradellas 14-18 de Barcelona y en la Clínica de C/Copérnico 58 de Barcelona.

Asimismo, la mutua se puede ver en la necesidad de adquirir nuevos equipos para los centros que todavía no disponen de este equipamiento y en realizar traslados de los puntos de visualización o desmontajes de los mismos por cierre de oficinas.

1.4.- Alcance. En virtud de lo expuesto, en el objeto de la presente licitación se incluye la realización de las siguientes prestaciones:

I. **Actualización plataforma a la última versión disponible de la plataforma ANBLICK** (mínimo v 6.1.8 o superior). Debe incluir formación a los usuarios.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

II. **Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo** según las condiciones de prestación de servicio descritas en la Cláusula Nº 3 del presente PPT, de los puntos de visualización que actualmente están instalados e implementados

Descripción Mantenimiento	Soporte		Unidades
	Fecha Inicio	Fecha Fin	
Puntos Visualización *(Incluye equipos para reposición)*	04/04/2026	03/04/2027	128
Puntos Visualización Videowall *(Incluye equipos para reposición)*	04/04/2026	03/04/2027	2

También se incluirá en este apartado el servicio de mantenimiento de los puntos de visualización que pueda adquirir MC Mutual durante la vigencia del contrato, el cual surtirá sus efectos a medida que se entreguen y será por el **periodo computado desde la fecha real de su instalación hasta la finalización de la vigencia del contrato, ajustándose su importe al referido periodo**.

III. **El suministro e instalación de nuevos puntos de visualización** (orientativamente hasta un máximo de 6 al año), basados en la plataforma ANBLICK de gestión de contenidos, de conformidad a los requerimientos técnicos especificados en la Cláusula Nº 2 del presente pliego y según el siguiente detalle:

Descripción Suministro	Unidades/ Año
SUMINISTRO PUNTOS DE VISUALIZACIÓN Equipamiento Plataforma ANBLICK.. Incluye: - Monitor profesional con certificación 24x7 - Player tipo OPS con procesador core I3 - Soporte de fijación - Instalación - 1 año de garantía ***REPLANTEO***	6

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

Replanteo in situ	

<u>Se considera incluido en el importe del equipamiento la garantía del fabricante por un periodo de 2 años</u>, según lo dispuesto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Asimismo, en este apartado se contempla la renovación de players por obsolescencia o avería (orientativamente el suministro e instalación de hasta un máximo de 10 al año), basados en la plataforma ANBLICK de gestión de contenidos, de conformidad a los requerimientos técnicos especificados en la Cláusula Nº 2 del presente pliego y según el siguiente detalle:

Descripción Suministro	Unidades/ Año
<u>RENOVACIÓN PLAYER</u> Equipamiento Plataforma ANBLICK. Incluye: - Player tipo OPS con procesaror core I3 - Instalación y retirada equipo antiguo - 1 año de garantía	10

También se contempla la renovación de pantallas por obsolescencia o avería (orientativamente el suministro e instalación de hasta un máximo de 10 al año), basadas en la plataforma ANBLICK de gestión de contenidos, de conformidad a los requerimientos técnicos especificados en la Cláusula Nº 2 del presente pliego y según el siguiente detalle:

Descripción Suministro	Unidades/ Año

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

RENOVACIÓN PANTALLA Equipamiento Plataforma ANBLICK. Incluye: - Monitor profesional con certificación 24x7 - Instalación y retirada equipo antiguo - 1 año de garantía	10

IV. **Traslado de puntos de visualización** de un local a otro de MC Mutual por traslado de la oficina o de un local de Mc Mutual a los almacenes del proveedor por cierre de oficina (orientativamente hasta un máximo de 8 al año).

En caso de que se desmonte el punto de visualización por cierre de la oficina y se pida el traslado a los almacenes del proveedor, se dejará de abonar el mantenimiento de ese equipo y se utilizará el material retirado como stock de repuesto para otras averías.

En cualquier caso, la 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.*

1.4.- La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO, a contar a partir del 04 de abril del 2026.** No obstante lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse de común acuerdo entre las partes por plazos de **UN (1) AÑO** hasta un máximo de **TRES (3) 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 **CUARENTA Y OCHO (48) 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

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

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

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- SUMINISTROS Y ACTUALITZACIÓN DE LA PLATAFORMA.

Los requerimientos técnicos que se exponen a continuación definen las **características del suministro** que se prestará para dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL, en cada uno de los siguientes apartados:

- **2.1.1.** Actualización plataforma
- **2.1.2** Características técnicas de los equipos a suministrar.
- **2.1.3** Suministro de los equipos.
- **2.1.4** Servicios de instalación y configuración.
- **2.1.5** Traslado puntos de visualización

Se consideran incluidos en el objeto del contrato que se suscriba, todos los gastos que se deriven del suministro e instalación de los equipos, así como los gastos ocasionados por la mano de obra, desplazamientos, dietas y alojamientos.

2.1.1.- Actualización plataforma

Se requiere la actualización de la plataforma de gestión ANBLICK a la última versión disponible (mínimo v 6.1.8 o superior).

Asimismo, el adjudicatario deberá impartir formación on line como mínimo de 2 horas de duración para hasta 5 personas explicando el funcionamiento de la nueva versión.

2.1.2.- Características técnicas de los equipos a suministrar e instalar. A continuación se detallan los **requerimientos mínimos** de los equipos objeto del presente contrato:

Requerimientos generales:

- Todos los equipos suministrados en el momento de la entrega deberán ser **completamente nuevos y sin uso**, y para cada producto, **todos los equipos suministrados deberán ser del mismo fabricante.**

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad de los modelos ofertados durante el plazo de vigencia del contrato, o en su defecto suplirlos con un modelo de características técnicas iguales o superiores, **siempre del mismo fabricante que el ofertado inicialmente.**

El cambio de modelo siempre deberá ser autorizado por MC MUTUAL.

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**.

El equipamiento hardware a incluir para la ampliación o renovación tecnológica deberá estar homologado por el fabricante del software de Cartelería Digital Anblick y ser compatible con este sistema.

Los equipos deberán ser IP estándar, de gama profesional, diseñados para uso intensivo y podrá programarse su encendido/apagado según horario, día de la semana, festivos, etc.…

- **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.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

- **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, DOS (2) AÑOS 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.

Requerimientos técnicos de los equipos a suministrar e instalar.

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.

- **Puntos de visualización.** Cada nuevo punto de visualización estará formado por los siguientes elementos que, en el momento de la entrega, deberán ser nuevos y sin uso:

  - Hardware de Visualización
  - Pantalla de 43" para su uso en cartelería digital de interiores.
  - Player. Reproductor multimedia para cartelería digital.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

- Soporte de pared.

A continuación se detallan los **requerimientos mínimos** de los elementos que componen el punto de visualización:

- **Pantalla de 43" para su uso en cartelería digital de interiores**:

  - Pantalla para uso de cartelería digital de interiores
  - Pantalla profesional para Digital Signage y/o API SICP de 43".
  - Resolución mínima Full HD 1920x1080p
  - Brillo mínimo 400 cd/m²
  - Contraste mínimo 1100:1
  - Diseñado para uso intensivo 24x7, MTBF 50.000 horas.
  - Conexiones necesarias para la gestión de la pantalla por parte del player (HDMI, RS232, RJ45, USB, etc.)
  - Altavoces integrados

- **Player. Reproductor multimedia para cartelería digital:**

  - Tamaño reducido y alojamiento en la parte posterior de la pantalla, de manera integrada o de manera externa.
  - Procesador mínimo I3
  - Funcionamiento 24x7, MBTF 40.000 horas
  - Rendimiento óptimo para la reproducción facilitada por el gestor de contenidos
  - Memoria RAM mínima de 4Gb
  - Disco SSD mínimo de 120Gb
  - Puerto HDMI y RS232 o adaptador
  - Tarjeta red mínimo 10/100
  - Tarjeta gráfica mínimo 512Mb
  - Sistema Operativo: S.O. Linux compatible con Anblick
  - Controlador con función de rotación de pantalla
  - Apagado y encendido del monitor desde el player

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

- **Soporte de pared o techo**

  - → Adecuados a las características de cada emplazamiento
  - → Inclinación +-15º, adecuado al modelo de pantalla propuesto.
  - → Se podrán ofertar soportes con características superiores.

- **Requerimientos puntos de visualización.**

  - → El punto de visualización debe integrarse al 100% con el gestor de contenidos Anblick
  - → Los contenidos publicados en la plataforma actual, serán los que deberán distribuirse a los puntos de visualización ofertados en el momento de la ejecución del proyecto.

- **Renovación de players y pantallas.** Asimismo, durante la vigencia del contrato se podrá solicitar el suministro e instalación de nuevos players y pantallas por renovación tecnológica, y que deberán cumplir los requerimientos indicados en este apartado.

2.1.3.- Suministros de los equipos. El procedimiento a seguir para la ejecución del suministro es el que se describe a continuación:

Realización de pedidos.

Los pedidos se realizarán por parte de MC MUTUAL enviando a la dirección de correo electrónico que el adjudicatario indique, una hoja de cálculo indicando los equipos solicitados y el centro o lugar de entrega.

La fecha de envío de la referida hoja de cálculo servirá como confirmación del correspondiente pedido a partir de la cual computarán los plazos de entrega comprometidos.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

En dicho archivo constarán los siguientes campos:

- ✓ Número de pedido.
- ✓ Marca, Modelo y Número de serie de los equipos.
- ✓ Centro de destino de los equipos.
- ✓ Fecha de entrega e instalación.
- ✓ Número de orden o número de albarán

La empresa adjudicataria acabará de cumplimentar la hoja de cálculo anteriormente descrita, enviando estos datos a MC MUTUAL junto con las facturas de los equipos suministrados en cada pedido.

Plazos de Entrega comprometidos.

La empresa adjudicataria deberá realizar el suministro de los equipos objeto del presente contrato en un plazo no superior a **DIEZ (10) DÍAS LABORABLES** de lunes a viernes, en la Península y Baleares y, **TRECE (13) DÍAS LABORABLES** en Canarias, contados a partir del día siguiente a la fecha en la que se le notifique la confirmación del pedido de conformidad a lo estipulado en el apartado anterior.

Una vez recibidos los equipos en el centro de MC MUTUAL, el adjudicatario deberá realizar la instalación en un plazo no superior a CINCO (5) DÍAS LABORABLES, si bien MC Mutual tiene la potestad de alargar este periodo para realizar la instalación en una fecha en la que tenga un menor impacto para sus usuarios.

Previsión de entregas.

El suministro no se hará necesariamente en una única entrega sino siguiendo las directrices estipuladas por MC MUTUAL en base a las necesidades de cada momento, pudiendo prolongarse a lo largo de la vigencia del contrato.

Calendario de entregas.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

Una vez recibido el pedido, el Responsable del Contrato nombrado por la empresa adjudicataria se pondrá en contacto con el Director Técnico de MC MUTUAL para concretar de mutuo acuerdo las fechas de entrega de los equipos solicitados, así como el Interlocutor de Oficina de MC MUTUAL que los recepcione.

Horario y Lugar de Entrega.

- **Horario de Entrega:** De **lunes a viernes**, en el horario comprendido entre las **08:00h y las 14:00** horas.

- **Lugar de Entrega:** El alcance del suministro de los equipos objeto del presente contrato se adecuará en todo momento a las necesidades de MC MUTUAL durante la vigencia del contrato, por lo que las empresas licitadoras deberán justificar la cobertura a toda la **Red de Centros Propios de MC MUTUAL** en la siguiente dirección electrónica de su página web **https://www.mc-mutual.com/red-de-centros.**

Envío y suministro.

Los equipos suministrados deberán ir acompañados de un albarán del adjudicatario en el que deberán constar los siguientes datos:

- ✓ Nº Referencia Contrato:
- ✓ Número de pedido de MC MUTUAL.
- ✓ Fecha de entrega.
- ✓ Número de equipos entregados.
- ✓ Marca, Modelo y Número de serie de los equipos.
- ✓ Centro de destino de los equipos.
- ✓ Firma del Interlocutor de Oficina que ha recepcionado los equipos
- ✓ Técnico del adjudicatario que ha realizado la instalación.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

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

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

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

La empresa adjudicataria del contrato, en el momento en que tenga lugar el suministro deberá aportar el “Manual de Instrucciones de utilización y mantenimiento”, que deberá estar redactado, como mínimo, en lengua castellana y en formato CD.

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

En caso de detectarse problemas en el momento de la recepción de los equipos en los centros de destino, ya sea por mal funcionamiento (hardware o software) o por no corresponder la configuración con las especificaciones de MC MUTUAL o por no cumplir las características técnicas solicitadas, **el adjudicatario se responsabilizará de retirar los equipos afectados y sustituirlos por otros totalmente operativos, en el plazo máximo de DOS (2) DIAS LABORABLES**.

2.1.4.- Servicios de instalación.

Servicios de instalación y configuración de los nuevos puntos de visualización.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

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

- Visitas previas en los centros asistenciales designados por MC MUTUAL para la definición de la ubicación de la pantalla y preparación técnica de la instalación.
- Elaboración de un Informe de los requerimientos de instalación de cada punto.
- Suministro del hardware de visualización ofertado.
- Instalación física de los equipos en las ubicaciones (monitor, player, soporte). MC MUTUAL proporcionará la toma eléctrica y la conexión a la red local en base a los datos del informe de visita anterior, así como cualquier obra de adecuación necesaria.
- Configuración del punto de visualización e instalación del software necesario para su conectividad con la Plataforma de Gestión de Contenidos Anblick.
- Pruebas de validación de funcionamiento conjuntamente con el personal técnico de MC MUTUAL sito en su sede central.
- Formación al personal del centro
- Informe final de la instalación, indicando fecha, centro, personas de contacto, datos técnicos de los elementos instalados y fotografía de la instalación.

MC MUTUAL se reserva el derecho de cambiar en casos puntuales el modelo de soporte si éste no se adecua a la ubicación del punto de visualización y/o el modelo de pantalla a uno de menor tamaño (32”).

La instalación deberá realizarse como máximo en una jornada laborable en **horario de 8:00h a 18:00h**.

Servicios de instalación y configuración de nuevos players y / o pantallas por renovación tecnológica.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

Asimismo, durante la vigencia del contrato se podrá solicitar el suministro e instalación de nuevos players y pantallas por renovación tecnológica, y que deberán cumplir los requerimientos indicados en la presente Cláusula.

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

- Suministro e instalación del hardware ofertado. Conexión con el resto de elementos hardware que componen el punto de visualización y que no se renuevan.
- Retirada del hardware antiguo para su correcto reciclaje.
- Configuración parametrización y conexión con la Plataforma de Gestión de Contenido.
- Realización de Pruebas necesarias para validar el funcionamiento

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

Todos los costes de transporte, instalación, parametrización de los equipos así como la formación inicial a impartir al personal de MC MUTUAL serán a cargo del adjudicatario, sin que supongan coste adicional alguno para MC MUTUAL.

Acta de Instalación

Al finalizar la instalación, la empresa adjudicataria deberá realizar un **Informe final de Instalación**, indicando fecha, centro, personas de contacto, datos técnicos de los elementos instalados y fotografía de la instalación. MC MUTUAL proporcionará una plantilla como ejemplo del acta de instalación.

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

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

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 albarán y del Acta de Instalación a la persona de contacto en la Sede Central de MC MUTUAL designada a tal efecto.

2.1.5.- Traslado de los puntos de visualización.

Los **trabajos a realizar** en un traslado de punto de visualización son los que se enumeran a continuación:

- Desmontaje en la oficina origen
- Traslado a la oficina destino o al almacén del proveedor en caso de cierre de oficina
- Instalación en la oficina destino, la conexión eléctrica y el punto de red necesario son responsabilidad de MC Mutual
- Si es necesario, cambio de configuración del punto de visualización.
- Pruebas de validación de funcionamiento conjuntamente con el personal técnico de MC MUTUAL sito en su sede central.
- Formación al personal del centro
- Informe final de la instalación, indicando fecha, centro, personas de contacto, datos técnicos de los elementos instalados y fotografía de la instalación.

El traslado deberá realizarse el día solicitado por Mc Mutual, que lo comunicará al licitador con al menos 2 semanas de antelación.

Acta de Traslado

Al finalizar la instalación, la empresa adjudicataria deberá enviar a la persona de contacto en la Sede Central, el albarán donde figure la fecha, centro, personas de contacto y datos técnicos de los elementos trasladados.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

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.

2.2.- SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO.

2.2.1.- Implementación del Servicio de soporte.

A los efectos que los licitadores puedan elaborar su propuesta económica, se advierte que el adjudicatario se obliga, una vez formalizado el contrato y con carácter previo al inicio del mismo, a realizar los trabajos necesarios para garantizar **la integración del servicio indicado en el presente Pliego en la infraestructura actual de MC MUTUAL así como la continuidad de la prestación del servicio el 04 de abril de 2026**, fecha en que este contrato deberá surtir sus efectos.

Se prevé que dichas tareas se realicen en coordinación con el personal designado por la División de Tecnología de MC MUTUAL, una vez se haya formalizado el contrato.

La empresa adjudicataria deberá realizar COMO MÍNIMO una reunión con los responsables técnicos de MC MUTUAL para el buen conocimiento de la infraestructura actual de MC MUTUAL, así como para la entrega de la documentación necesaria (Lista de Contactos, Teléfonos de Emergencia, etc.) para la prestación del servicio.

Asimismo, la oferta de los licitadores deberá incluir la prestación del servicio de soporte y mantenimiento de los equipos suministrados, **el cual surtirá sus efectos a medida que éstos se entreguen y será por el periodo computado desde la fecha real de su instalación hasta la finalización del plazo de vigencia del contrato** objeto de la presente licitación.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

2.2.2.- **Mantenimiento del Hardware y plataforma de la solución**.

El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de cartelería digital de MC MUTUAL actualmente implantado y en uso, así como de nuevos equipos adquiridos durante la vigencia del contrato una vez se haya realizado su instalación.

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:

Descripción del Servicio de Mantenimiento

El servicio de mantenimiento del sistema de Cartelería Digital de MC MUTUAL contempla los siguientes elementos de servicio:

- **Mantenimiento Correctivo de la Plataforma ANBLICK**. El adjudicatario garantizará la resolución de los errores detectados en la operativa normal del software, según los tiempos de resolución ofertados.

- **Mantenimiento Correctivo de la Plataforma Hardware**. La empresa adjudicataria resolverá los errores detectados en la operativa normal del equipamiento hardware, cumpliendo los tiempos de resolución ofertados.

- **Mantenimiento Preventivo**. El adjudicatario realizará **dos intervenciones anuales** en concepto de mantenimiento preventivo con el fin de detectar posibles fallos antes de que éstos se produzcan.

- **Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo.** Se realizará la incorporación de nuevas funcionalidades sobre la cobertura actual del software, independientemente de que venga motivado por cambios en el entorno de los datos o su procesamiento, cambios en los requisitos de la aplicación, en la plataforma o arquitectura tecnológica. **Queda fuera del alcance del**

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

presente contrato los desarrollos a medida que serán presupuestados independientemente, ya que no se incluyen dentro del mantenimiento evolutivo.

Además de las actividades de seguimiento y control del proceso que garantizan los niveles de calidad exigidos, la adjudicataria realizará las siguientes tareas o funciones:

- **Investigación y diagnóstico** de las incidencias recibidas, la revisión de su catalogación y priorización, y la **resolución** de las mismas.

- **Escalado a otros grupos de soporte de segundo nivel** en caso de que el nivel de especialización funcional o técnica requerido para la resolución de la incidencia exceda de las competencias de este grupo de soporte, donde se realizará la **prestación de soporte operativo y/o funcional de alto nivel** sobre las incidencias, gestión de peticiones y canalización de los distintos niveles de mantenimiento con el grupo de mantenimiento de aplicaciones e infraestructura.

- **Gestión proactiva de problemas** mediante la identificación de incidencias repetitivas y la asignación y notificación a los usuarios de soluciones de contingencia, mientras no se resuelva el problema y la resolución definitiva del mismo. **El objetivo de esta gestión proactiva es minimizar el impacto de los errores en la operativa diaria de los usuarios** garantizando la disponibilidad de los sistemas y la calidad del servicio.

- **Monitorización y seguimiento** de las soluciones adoptadas, con el objeto de prevenir la aparición de errores recurrentes y/o efectos colaterales.

- **Gestión y mantenimiento de una base de datos de conocimiento** que permita mantener actualizado o evolucionar el conjunto de soluciones normalizadas y guías de uso que permitan mejorar la calidad del servicio.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

El grupo de soporte prestará sus servicios, principalmente, a demanda de las consultas y/o incidencias comunicadas por los usuarios. Basará su funcionamiento en un modelo de gestión de incidencias que será el encargado de gestionar y resolver todas aquellas demandas de servicio, donde se **establecerán procedimientos específicos, regulados y normalizados de acuerdo a cada nivel de servicio.**

Adicionalmente, se realizarán aquellas tareas de carácter preventivo que se consideren necesarias con el fin de mejorar la estabilidad y rendimiento de la aplicación (y su plataforma tecnológica asociada), la satisfacción de los usuarios con el servicio y, por consiguiente, la calidad del mismo, facilitando el cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

El **doble objetivo del modelo propuesto es:**

- → Restituir el servicio tan pronto sea posible con el menor impacto.
- → Asegurar que la calidad del servicio y su disponibilidad cumplen los indicadores de servicio del proyecto.

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 diagnósticos remotos y resolución de incidencias y averías.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

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.

El registro de las incidencias se deberá realizar en la herramienta de ticketing de la Mutua, JIRA, 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). Con el objetivo que en menos de 15 días esté operativo el acceso y funcionando con normalidad.

El adjudicatario reportará para cada intervención realizada el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio requeridos; para ello adjuntará un **ALBARÁN** con el detalle de la información mínima que se indica a continuación:

- Número evento del adjudicatario.
- Tipo de evento.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

- 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

Todos los albaranes deberán ir firmadas por el trabajador de la Mutua que da el visto bueno a la resolución de la incidencia. Los albaranes se incorporarán escaneados al ticket de MC MUTUAL en formato PDF.

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 o en su caso, gestionar la sustitución del mismo.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

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.

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.

- **Reposición de Hardware.** En caso de que la incidencia hardware no pueda ser resuelta, el adjudicatario pondrá a disposición de la Mutua en su ubicación de origen, un **equipo de restitución** de idénticas características para restablecer el funcionamiento mientras se tramita la solución de la avería, siempre dentro del tiempo de resolución requerido

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

  Como mínimo, se deberá realizar **dos revisiones in situ anuales** de los equipos.

- **Calidad del servicio contratado.** El adjudicatario realizará las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los requerimientos de servicio indicados la Cláusula 3 del presente Pliego, aplicándose de manera automática las penalizaciones estipuladas en el ANEXO J del Pliego de Cláusulas Administrativas, en caso de incumplimiento.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

CLÁUSULA 3ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO.

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 contabilizan los tiempos de resolución.

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

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

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

Evento	Tiempo de resolución (h)	Disponibilidad del Servicio
Incidencia en: • **Plataforma Anblick** • **Plataforma hardware**	30 horas	10x5

El tiempo de resolución, según lo estipulado en el apartado anterior, contempla la resolución de la incidencia. De este modo, si la incidencia afecta a un componente Hardware, se llevará a cabo su reparación in situ, o, en caso de precisarlo, el adjudicatario facilitará un equipo de reposición para restablecer el funcionamiento mientras se tramita la solución de la avería, siempre dentro de las 30 horas máximas contempladas.

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.**

Encuestas de Satisfacción. Un elemento esencial del Sistema de Calidad implantado en la División de Tecnología 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

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

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 no se responda o se haga fuera de plazo, se estará en lo dispuesto en el ANEXO J del PCAP.

Seguimiento de la Calidad. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá mantener reuniones de seguimiento periódicas 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.

MC MUTUAL podrá realizar auditorías periódicas de los parámetros ofrecidos con personal propio o con recursos externos, por este motivo el adjudicatario estará obligado a facilitar la realización de las labores asociadas y colaborar con los medios necesarios.

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

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

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

CLÁUSULA 4ª - RECURSOS ASIGNADOS

4.1.- 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 Especialista en Cartelería Digital (TECD).** Realizará las siguientes tareas:
  - Informe previo de la instalación de los puntos de visualización.
  - Suministro, instalación, configuración y conexión de los puntos de visualización en el centro e integración con la plataforma de contenidos.
  - Traspaso de conocimientos al personal de MC MUTUAL. Análisis y resolución de 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.

Asimismo, para la prestación de **asistencia técnica en las instalaciones de MC MUTUAL**, la empresa adjudicataria deberá contar con **técnicos expertos** que dispongan de **Certificaciones Técnicas del Fabricante**.

Experiencia. Asimismo, los recursos técnicos asignados a la prestación del servicio de mantenimiento de la infraestructura audiovisual, deberán disponer de experiencia durante

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

los últimos **TRES (3) AÑOS** en la prestación de servicios de las mismas características y como mínimo con la misma dedicación anual que en el presente contrato.

Asimismo, el perfil de **TÉCNICO ESPECIALISTA EN CARTELERIA DIGITAL (TECD)** requerido deberá disponer de la siguiente experiencia:

- **DOS (2) AÑOS** como TECD habiendo sido realizada en los últimos 4 años.
  Dicha experiencia deberá haber sido realizada en trabajos de suministro, instalación, configuración y mantenimiento de sistemas de cartelería digital.

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.

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

Currículum Vitae. Calificaciones del personal técnico.

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 Especialista en Cartelería Digital (TECD)** requerido en la Cláusula nº 3 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.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

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.*

4.2.- **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, Avda. Diagonal 394 de Barcelona y C/ Provença, 321, así como los Centros Propios de MC MUTUAL, que aparecen en la siguiente dirección electrónica de su página web https://www.mc-mutual.com/red-de-centros.

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

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

4.3.- **Certificación oficial del fabricante de la Plataforma de Gestión de Contenidos ANBLICK.** La empresa adjudicataria deberá presentar acreditación conforme se dispone

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

de la referida certificación emitida por la empresa fabricante de los productos ANBLICK, a favor del licitador en calidad de Distribuidor y Servicio Técnico Autorizado.

CLÁUSULA 5ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

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

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

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

4.2.- Responsable del Servicio. La empresa adjudicataria nombrará un Responsable de Servicio como interlocutor válido en MC MUTUAL, al objeto de garantizar el seguimiento y

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

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: A demanda

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

  Objetivos:

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

- **Reuniones de Seguimiento de Contrato:**

  Periodicidad: MENSUAL

  Participantes: Director Técnico de MC MUTUAL y Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria.

  Objetivos:

  - Planificación del servicio.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

- 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 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.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

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).
    - 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 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.
    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.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348

- **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.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11348