



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA PRESTACIÓN DEL SUMINISTRO DE LICENCIAS SOFTWARE DE PRODUCTOS VARIOS 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: |N202600187|

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	5
CLÁUSULA 3ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	16

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. Estatal

1.3.- Alcance. El objeto del presente Pliego es establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación de la renovación de licencias y suscripciones de software, así como la adquisición de nuevas licencias software de los productos incluidos en el alcance de la presente licitación.

Se contemplan las prestaciones que se detallan a continuación:

I. Suministro de licencias:

- **Renovación del Mantenimiento de licencias y de suscripciones** de los productos software objeto de licitación.
- **Adquisición de nuevos productos o suscripciones contemplados en el alcance del contrato** o de más unidades de productos y suscripciones ya adquiridas.

Catálogo de Productos. El listado de licencias y especificaciones técnicas de los productos objeto de contratación se detalla en el Catálogo de Productos, publicado en formato Excel, en la Plataforma de Contratación del Sector Público y en el Portal del Licitador de la mutua.

*La estimación de número de bienes a suministrar se entenderá siempre como orientativo y dependerá de las necesidades de la Mutua en cada momento, de forma que el importe total de adjudicación del contrato operará como **límite máximo**.*

abonando las cantidades realmente suministradas por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. En ningún caso supone un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de dichas cantidades.

II. Servicio de gestión de licencias y soporte. Se incluirá los trabajos de gestión de licencias indicados en la Cláusula 2 del presente Pliego.

1.4- Duración. El plazo de duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, computado a partir de la fecha de formalización del contrato. No obstante lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse por un plazo de **UN (1) AÑO** adicional, sin que en ningún caso la duración del contrato, incluido el plazo inicial y la referida prórroga, pueda superar el plazo total de **VEINTICUATRO (24) MESES**.

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

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Los requerimientos técnicos que se exponen a continuación definen las **características de los suministros**, que se prestarán para dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL.

Las características mínimas de cada uno de los elementos vienen descritas por la propia licencia o suscripción solicitada (información de licencias detallada en el Catálogo de Productos).

2.1- Suministro de las licencias software. El procedimiento a seguir para la ejecución de los suministros será el que se describe a continuación.

2.1.1. Renovación de licencias.

Contempla la renovación del Mantenimiento de licencias y de suscripciones de productos software que requieren de renovación anual o mensual.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de la vigencia de las licencias, asegurando y garantizando que éstas se encuentren activas. Asimismo, de forma proactiva, propondrá las iniciativas de evolución que incidan en la mejora de las funcionalidades y/o la eficiencia y calidad del software objeto de contratación.

Con el fin de asumir esta responsabilidad, el adjudicatario deberá mantener una visión completa, extremo a extremo, de las licencias que tenga que gestionar por fabricante, y deberá iniciar o realizar seguimiento de las actuaciones, propias o a ser ejecutadas por terceros, que garanticen esta operatividad continuada de las licencias.

Los suministros serán periódicos, y deberán ser ejecutado de forma continuada sobre la cartera de licencias, con el fin de garantizar la disponibilidad y el correcto funcionamiento de las licencias y su uso por parte de los usuarios.

Antes de proceder a la renovación de un producto, siempre se deberá confirmar con la mutua la continuidad de dicho producto así como las volumetrías a contratar, o en caso contrario, la cancelación del producto.

La ejecución de dichos suministros comprende las siguientes actividades:

- **Contratación de la renovación de mantenimientos y suscripciones de software**, a fin de garantizar la continuidad y vigencia de las licencias. Incluye la actualización de todas las versiones de las licencias de software incluidas en el Catálogo de Productos, tanto si son cambios importantes, como cambios menos relevantes, como parches (“parches” informáticos).

También incluye la atención de mal funcionamiento del software debido a fallos imputables al fabricante, este servicio será proporcionado, como mínimo, por el fabricante del producto.

Las actividades, y sus principales tareas, que deberán realizarse son:

- Visión extremo a extremo
 - Control y seguimiento de los suministros
 - Calendario y su priorización.
 - Lista de incidencias pendientes y reclamación de solución de las mismas.
- **Gestión de la documentación contractual y administrativa** que genera la renovación del mantenimiento de licencias y suscripciones.
 - **Gestión del inventario** detallado de licencias de software para conocer quien genera las necesidades de licencia y su renovación y que cubran correctamente las necesidades detectadas.
 - **Activación de códigos y alta de usuarios en plataformas.** Las licencias de software generalmente tienen una activación por código o bien por alta en una plataforma. El adjudicatario deberá realizar la gestión requerida para la correcta

activación del mantenimiento y de las suscripciones, así como la formación a personal designado por la mutua para su gestión.

- **Gestión de las bajas:** Se deberá realizar la gestión de la baja de la licencia en caso de que el producto se deje de utilizar o la mutua así lo solicite.
- **Apoyo a peticiones e incidencias.** El adjudicatario deberá contestar a las dudas que lleguen sobre el contenido y la vigencia del mantenimiento de las licencias de software así como las peticiones de renovación o cancelación del mantenimiento de las licencias de software.

2.1.2. Adquisición de nuevos productos o suscripciones o de más unidades de productos y suscripciones ya adquiridas.

Contempla el suministro de nuevas licencias y suscripciones que deban ser ejecutados con el fin de atender las necesidades contempladas en el Catálogo de Productos. Siempre se deberá comprobar antes de proceder al suministro que no existan en el inventario licencias sin asignar o liberadas.

La ejecución de dichos suministros comprende las siguientes actividades:

- Validación vigencia del producto
- Tramitación del pedido y seguimiento entrega
- Gestión de la documentación contractual y logística del despliegue (claves, usuarios...)
- Gestión del inventario detallado de licencias, asignación de licencias y control de las disponibles versus las utilizadas.

La adquisición de nuevos productos o suscripciones o de más unidades de productos y suscripciones ya adquiridas, se realizará a demanda, según el procedimiento de realización de pedidos indicado en este apartado.

Realización de pedidos. La entrega de licencias se hará siguiendo las directrices estipuladas por MC MUTUAL y en base a las necesidades de cada momento a lo largo de la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria deberá **indicar el horario y datos de contacto de atención** (correo electrónico, teléfono).

Los pedidos se realizarán por parte de MC MUTUAL a la dirección de correo electrónico que el adjudicatario indique en su oferta, detallando para ello:

- Número de pedido.
- Software a suministrar: referencia de MC MUTUAL según catálogo inicial y descripción.

Una vez recibido el correo electrónico con la petición, el adjudicatario se pondrá en contacto con MC MUTUAL para confirmar la recepción de dicho pedido.

La fecha de envío del correo electrónico por parte de MC MUTUAL servirá como confirmación del correspondiente pedido a partir de la cual computarán los plazos de entrega comprometidos indicados en el siguiente apartado.

Se valorará que, adicionalmente, las empresas licitadoras pongan a disposición de la mutua una plataforma de gestión de licencias para la centralización de dichos pedidos.

Plazos de Entrega comprometidos. La empresa adjudicataria entregará en un plazo no superior a **VEINTE (20) DÍAS LABORABLES** contados a partir del día siguiente de la petición del pedido las licencias solicitadas de conformidad a lo estipulado en el apartado anterior.

En todos los casos el licenciamiento suministrado con cada pedido se entregará con la correspondiente **justificación acreditativa del fabricante** de las licencias en la que se deberá identificar claramente el **detalle de las licencias software suministradas y los correspondientes periodos de vigencia.**

Sustitución de artículos. Cuando el adjudicatario no pueda suministrar una licencia o suscripción por obsolescencia u otro motivo. Dicha circunstancia deberá acreditarse suficientemente mediante comunicación y justificación a MC MUTUAL, e incluirá una lista de productos susceptibles de sustituir al desaparecido a precio inferior o igual al del anterior.

Sin perjuicio de lo señalado en el apartado anterior, la empresa adjudicataria podrá proponer al órgano de contratación la sustitución de las licencias o suscripciones por otras que incorporen avances o innovaciones tecnológicas que mejoren las prestaciones o características de los adjudicados, siempre que su precio unitario no sea superior al de adjudicación de la licencia o suscripción, siendo a criterio de MC MUTUAL su aprobación o aceptación.

Junto a ello, MC MUTUAL, por propia iniciativa y con la conformidad de la empresa adjudicataria, o a instancia de esta, podrá incluir nuevos bienes del tipo adjudicado o similares al mismo cuando concurren motivos de interés público o de nueva tecnología o configuración respecto de los adjudicados, cuya comercialización se haya iniciado con posterioridad a la fecha límite de presentación de ofertas, siempre que su precio no exceda el correspondiente precio unitario adjudicado.

En los dos últimos supuestos también se requerirá la aprobación de MC MUTUAL.

2.1.3. Requerimientos generales.

Todas las licencias y suscripciones estarán a nombre de MC MUTUAL. Todas las licencias y suscripciones se asociarán a usuarios registrados por MC MUTUAL.

Se advierte a las empresas licitadoras, que MC MUTUAL podrá realizar pedidos de hasta una única unidad de pedido, según lo especificado en el Catálogo de Productos, no existiendo por consiguiente compromiso alguno de cantidades mínimas por pedido, más allá de lo estipulado por el fabricante del software.

La empresa adjudicataria del contrato se encargará de:

- Realizar todas las gestiones necesarias para llevar a cabo la contratación solicitada, atendiendo a las fechas de finalización de la prestación que indique MC MUTUAL, con especial atención a que, las licencias que se vayan añadiendo de un producto ya suscrito o en mantenimiento, siempre terminen en la fecha de finalización de dichas licencias, siempre que el fabricante lo permita, con motivo de sincronizar la fecha de finalización de la suscripción/mantenimiento de los productos.
- Realizar la función de enlace entre MC MUTUAL y el Fabricante/Desarrollador del licenciamiento contratado en caso de necesidad, siendo el responsable de gestionar los trámites necesarios entre ambas empresas durante la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria deberá realizar las comunicaciones relativas a las notificaciones de nuevas versiones, actualizaciones, errores, correcciones, parches, Service Pack, etc. del software contratado, a través de la dirección de correo electrónico que MC MUTUAL comunicará al contratista, permitiendo estar actualizada a la última versión que el fabricante/desarrollador disponga de cada producto incluido en el contrato específico.

2.2.- Servicio de soporte y gestión de licencias.

Existe un conjunto de actividades transversales esencial para el buen funcionamiento del contrato, y que la empresa adjudicataria tendrá que llevar a cabo, y son las siguientes:

- **Gestión del inventario.**

Las actividades y tareas que forman parte de este servicio son:

- Completar contenido del inventario de licencias, mantenerlo actualizado, incluyendo altas, modificaciones y bajas.
- Clasificaciones e información de los nuevos fabricantes.
- Validación de la vigencia de los productos, el ciclo de vida y versionado de los productos por fabricante de los pedidos, así como su roadmap de cambios o validez.
- Gestión del inventario: El adjudicatario deberá coordinar y requerir a los fabricantes la información necesaria para garantizar la completitud del

inventario de licencias de software. Este inventario debe permitir el conocimiento exhaustivo del uso de las licencias de software en mantenimiento, así como identificar las licencias de software pendientes de asignación, o aquellas que han dejado de utilizarse, así como los usuarios que las utilizan, identificando versiones, parches y correcciones vigentes.

Este inventario y documentación estarán permanentemente actualizados y a disposición de MC MUTUAL en formato electrónico.

- **Cuadro de Mando.**

Deberá ponerse a disposición de la mutua un “Cuadro de mando”, donde se mostrarán los indicadores asociados a la gestión del mantenimiento y suministro de licencias.

Este cuadro de mando deberá contener, como mínimo, los siguientes contenidos:

- Estado contratación mantenimiento
- Estado contratación suministro
- Informe de fechas de fin de mantenimiento
- Obsolescencia del software.
- Estado del inventario
- Comparación de precios con precios anteriores o de ámbitos.

El cuadro de mando deberá permitir realizar una extracción de la información contenida en el mismo.

- **Gestión de la documentación contractual.**

Se deberá coordinar y requerir a los fabricantes la información necesaria para garantizar la completitud de la documentación asociada al contrato de suministro, suscripción y/o mantenimiento.

- **Control Incidencias, consultas, problemas y cambios.**

Se deberá realizar la gestión, seguimiento y reporting de las incidencias, consultas, problemas y cambios asociados al servicio. Esta gestión y seguimiento deberá quedar reflejada en el cuadro de mando y el detalle de operaciones deberá tener todo el seguimiento de la operativa. Mantenimiento, Aprovisionamiento, Incidencias, dudas, errores, etc.

- **Gestión de Licencias.** Soporte para la gestión de licencias y productos a fin de dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL relacionadas con productos, licencias o ventajas de los contratos.

- **Procedimientos de atención, interlocutores, perfiles, horarios, herramientas, etc.** La relación entre MC MUTUAL y el adjudicatario 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 será por teléfono o correo electrónico.
 - Los recursos encargados de la atención deberán tener los conocimientos técnicos y aptitudes personales adecuadas a la envergadura de un cliente como MC MUTUAL.

- **Elaboración de informes.** El adjudicatario ofrecerá, periódicamente, y adicionalmente bajo demanda de MC MUTUAL, los informes orientados a mejorar la gestión de los servicios que se estipula en la cláusulas n^o 3 del presente Pliego.

Metodología, estándares y entregables

La organización del trabajo y ejecución del servicio deberá adecuarse a las metodologías, estándares y entregables establecidos por la mutua vigentes en el momento de la ejecución del servicio.

La empresa adjudicataria deberá determinar cómo se adaptará la metodología, estándares y entregables en su modelo de servicio.

La empresa adjudicataria puede proponer cambios en la metodología, estándares y entregables con el objetivo de realizar mejoras en el servicio. Las propuestas que aporten valor pueden ser incorporadas en el contexto del marco de trabajo en calidad y buenas prácticas de la mutua.

Los procesos operativos que la empresa diseñe para la gestión del servicio tendrán que ser compatibles con los procesos de gestión de la mutua, y también tendrán que alinearse con los estándares actuales en gestión de activos de software, particularmente la familia de estándares ISO 19770.

2.3.- Recursos asignados.

Para la realización de las actividades descritas en el apartado anterior, el adjudicatario asignará a la prestación del servicio, un recurso correspondiente al perfil profesional **GESTOR DE LICENCIAS (GL)** encargado de planificar, supervisar y coordinar las actividades del contrato. Será el interlocutor único con los responsables técnicos de la mutua, encargándose de atender dudas, pedidos, notificaciones, etc, en el ámbito de la gestión de licencias. Realizará asesoramiento sobre los avances tecnológicos desarrollados por los fabricantes en referencia al parque de licencias, así como propuestas de mejora del servicio y de los procesos de operación.

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
GESTOR DE LICENCIAS	GL

Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo.

Todos los recursos correspondientes a este perfil deberán disponer de una experiencia mínima de **tres (3) años** (realizados en los últimos 5 años), como mínimo con la misma

dedicación anual que la requerida en la presente licitación, y más concretamente en la realización de los trabajos indicados para el perfil.

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 GESTOR DE LICENCIAS (GL)** requerido en la presente Cláusula 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 Y PROFESIONAL, Y EN SU CASO, DE 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

Plazo de incorporación.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la incorporación de los recursos asignados a la prestación del servicio de soporte y gestión de licencias, tanto al inicio del contrato como en caso de posibles sustituciones, en un plazo máximo de **10 días laborables** desde la fecha de petición.

Modificaciones en la composición del equipo de trabajo requeridas por MC MUTUAL.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los profesionales que realizan el servicio corresponde al Responsable del Contrato (de MC MUTUAL), siendo potestad suya solicitar la sustitución de los recursos asignados, justificadamente por estas causas, mediante notificación a la empresa adjudicataria.

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

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

Asimismo, se solicita un plazo de un mínimo de 5 jornadas laborables de solapamiento de los profesionales que vayan a ser sustituidos con los que realicen la sustitución.

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

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

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

CLÁUSULA 3ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

3.1.- Responsable del Contrato de la mutua. MC MUTUAL designará un Responsable del Contrato 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 Responsable del Contrato 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.

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

- La empresa adjudicataria nombrará un responsable como interlocutor único en MC MUTUAL siendo éste el máximo responsable del contrato y de la gestión del mismo

según lo estipulado en la Cláusula 3 del presente Pliego. Encargado de garantizar que el contrato se ejecute de acuerdo con las necesidades de la mutua, coordinando los recursos del contrato y asumiendo las decisiones según necesidades de la mutua, en cualquier ámbito que afecte a la gestión del contrato. Realizará funciones de dirección, planificación, supervisión y coordinación de los equipos de gestión garantizando que sean los más adecuados para la consecución de los objetivos. También participará en los órganos de gobierno del contrato.

3.3.- 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 el Responsable del Contrato:**

Periodicidad: TRIMESTRAL

Participantes: Responsable del Contrato de MC MUTUAL, Gestor del Contrato de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

- Revisar objetivos generales del Contrato.
- Satisfacción de la prestación de los suministros.
- Determinar estrategia y evolución futura del Contrato.
- Revisar acuerdos comerciales.
- Evolución de la prestación de los suministros y necesidades.
- Revisar las carencias detectadas y decidir medidas correctoras, así como proponer mejoras de prestación del suministro.
- Evaluar todas aquellas circunstancias imputables a la empresa adjudicataria que pudieran originar penalizaciones.
- Presentación de Informes de Seguimiento.

3.4.- Informes de seguimiento: En las reuniones con el Responsable del Contrato se presentará, por parte de la empresa adjudicataria, un Informe de Seguimiento Ejecutivo que incluirá un cuadro de mando de todas las acciones llevadas a cabo por los recursos asignados en la prestación del servicio (incidencias, peticiones, solicitudes de información, etc.,) en el ámbito de la Gestión de Licencias, así como conclusiones finales sobre lo acaecido en el periodo de referencia. Se realizará con periodicidad a convenir y se presentará en la correspondiente reunión de seguimiento.

3.5.- Metodologías en la prestación del servicio. La realización de las tareas indicadas en este Pliego, se ajustará a la metodología determinada por MC MUTUAL.

Durante el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, MC MUTUAL podrá ejercer controles de calidad sobre las actividades desarrolladas y los productos obtenidos.

Asimismo el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por MC MUTUAL a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados en resolverlos.