



---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA WIFI PARA LAS SEDES CENTRALES 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: |N202600371 |

## Índice

CLÁUSULA 1ª -	OBJETO DEL CONTRATO .....	3
CLÁUSULA 2ª -	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....	6
CLÁUSULA 3ª -	EQUIPO DE TRABAJO .....	16
CLÁUSULA 4ª -	SOPORTE Y MANTENIMIENTO .....	21
CLÁUSULA 5ª -	CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
MANTENIMIENTO	26	
CLÁUSULA 6ª -	SEGUIMIENTO DEL CONTRATO .....	29

## **CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO**

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

**1.2.- Ámbito geográfico.** El alcance del presente contrato contempla las Sedes centrales de MC MUTUAL sitas en **C/Provença 321 y Avda. Diagonal 394 de Barcelona.**

### **1.3.- Introducción.**

MC MUTUAL tiene una infraestructura WIFI recientemente implantada en todos sus centros y necesita ampliarla para dotar de WIFI a sus sedes de Servicios Centrales, en los que está haciendo obras de remodelación. Lo necesita para:

- Dar acceso libre a Internet a pacientes o visitas desde dispositivos personales.
- Dar acceso libre a Internet a empleados desde dispositivos personales o de empresa.
- Dar acceso vía WIFI a la red interna a empleados desde equipos propiedad de MC MUTUAL
- Dar acceso vía WIFI a la red interna a dispositivos dedicados (equipos médicos, dispositivos IOT, etc.)

### **1.4.- Situación actual.**

En la actualidad, MC MUTUAL dispone de la siguiente plataforma WIFI:

- 485 APs de Aruba distribuidos de la siguiente manera:
  - 369 AP615
  - 26 AP635
  - 82 AP305 (30 de ellos en el edificio de SSCC Provença)

- 1 AP315
- 7 AP505
- 4 unidades User Experience Insight 6Ghz 11ax PoE Sensor instalados en los edificios de Servicios Centrales y Clínica
- 2 unidades 9240 Campus Mobility Gateway instalados en los edificios de SSCC en Avda. Josep Tarradellas 14 y C/Provença 321 en Barcelona.
- Plataforma de Gestión Aruba Central:
  - 485 unidades Aruba Central AP Foundation 3-year subscription
  - 4 unidades Aruba Central User Experience Insight Cloud 3-year subscription
  - 2 unidades Aruba Central 92xx Gateway WLAN Advances Plus Security 3-year Subscription
- 2 servidores Clearpass en alta disponibilidad para control de acceso a la red, autenticación de usuarios y portal cautivo con 3.250 licencias tipo Access.

Las suscripciones actuales de Aruba Central, empezaron en mayo 2025 y tienen 3 años de duración.

La red de datos de MC MUTUAL se sustenta sobre una MPLS del operador VODAFONE y dispone de un caudal de salida libre a Internet en los edificios de Servicios Centrales. La salida a Internet corporativa está en el CPD externo (actualmente del proveedor T-Systems), si bien esta salida a Internet corporativa no se utiliza ni se quiere utilizar para la conexión libre a Internet de dispositivos conectados de manera inalámbrica.

**No es objeto de esta licitación la posible ampliación del caudal de líneas de datos o de salida libre a Internet necesaria para poder llevar a cabo este proyecto.**

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

- I. **Suministro e instalación de los APs que den acceso WIFI** y se integren con la infraestructura actual en los edificios de SSCC situados en Avda. Diagonal 394 y C/Provença 321 de Barcelona.
- II. **Suministro de las licencias necesarias para el funcionamiento de la nueva infraestructura instalada.**
- III. **Mantenimiento de la nueva infraestructura instalada**

**No es objeto de esta licitación el mantenimiento de la infraestructura actual de WiFi, ni las licencias de las que ya dispone MC Mutual.**

**Queda excluido de esta licitación el mantenimiento del servidor y licencias Clearpass. Queda excluida del alcance del contrato la configuración de los puntos de acceso en la plataforma de gestión Aruba Central, siendo esta responsabilidad de MC MUTUAL.**

**1.6.- Plazo de duración del contrato.** La duración del contrato derivado de esta licitación será de **DIECIOCHO (18) MESES** a contar a partir de la fecha de Inicio de las actividades según acta firmada por ambas partes.

A título meramente informativo, está previsto que el proyecto de implantación se inicie en **Diciembre del 2026.**

## **CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

Los requisitos técnicos que se exponen a continuación definen las características de la solución WIFI que se ofertará para dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL.

### **2.1.- DESPLIEGUE WIFI EN EDIFICIO SERVICIOS CENTRALES**

#### **2.2.1.- Dimensionamiento**

Se ha estimado la necesidad de 90 APs y un incremento de 60 licencias de uso, ya que 30 APs se utilizarán para la renovación de los APs del edificio de C/Provença, que próximamente estarán fuera de soporte de fabricante y para los que ya se dispone de licencia. En el edificio de Avda. Diagonal serán todos los APs nuevos, ya que hasta ahora no había WIFI.

El suministro de estos elementos (APs) e instalación será objeto de esta contrato y responsabilidad del adjudicatario. También será responsabilidad del adjudicatario el alta, gestión y mantenimiento de las licencias en ARUBA Central AP Foundation 3-year subscription

No será responsabilidad del adjudicatario los trabajos de cableado para la instalación de los puntos de red, ni la configuración de los nuevos APs en Aruba Central.

#### **2.2.2. Características técnicas equipos a suministrar**

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

- **Requisitos generales: Los equipos deberán ser del mismo fabricante y en el momento de la entrega deberán ser completamente nuevos y sin uso.**

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

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

➤ **Características Técnicas.**

Los Requisitos que se exponen a continuación definen las características de los equipos que se suministrarán, para dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL

**El ofertante deberá instalar y configurar los siguientes elementos** que cumplan los requisitos indicados y que en el momento de la entrega, deberán ser nuevos y sin uso:

**Antenas WIFI (APs)**

Se requerirán antenas de dos modelos. Del modelo 1 (puntos de acceso de densidad media) se requieren 78 unidades, del modelo 2 (puntos de acceso de densidad alta) se requieren 12 unidades.

Las prestaciones mínimas requeridas de los APs a suministrar son las que se detallan a continuación:

**Modelo 1 (puntos de acceso de densidad media)**

- Generación Wi-Fi 7 (802.11be)
- Radios de wifi Triple 2x2

- Cada AP deberá disponer de tres bandas de frecuencias (2,4GHz, 5GHz y 6GHz) y poder transmitir en todos los canales definidos por la ETSI (European Telecommunications Standards Institute)
- Ancho de banda máximo para cada frecuencia: 20 (2,4GHz), 20/40/80 (5GHz), 20/40/80/160 (6GHz)
- Pico máximo de velocidad de transferencia de datos 4,7 Gbps
- Antenas omnidireccionales integradas con inclinación vertical para 2x2 MIMO.
- Debe incluir gestión en cloud licenciada mediante suscripción por 3 años
- Interfaz de red con cable de 2,5GbE
- Alimentación POE
- Gestión del AP: Local, Nube pública as a service, o Nube privada virtual
- Certificaciones Wi-Fi Alliance, Wi-Fi Certified a, b, g, n, ac, 6, 7 WPA2 y WPA3. Enhanced Open (OWE) WMM, Wi-Fi Agile Multiband Bluetooth SIG Ethernet Alliance (PoE, dispositivo PD, clase 4)
- Debe incluir montaje de techo y/o pared.

### **Modelo 2 (puntos de acceso de densidad alta)**

- Generación Wi-Fi 7 (802.11be)
- Radios de wifi Triple 2x2
- Cada AP deberá disponer de tres bandas de frecuencias (2,4GHz, 5GHz y 6GHz) y poder transmitir en todos los canales definidos por la ETSI (European Telecommunications Standards Institute)
- Ancho de banda máximo para cada frecuencia: 20/40 (2,4GHz), 20/40/80/160(5GHz), 20/40/80/160/320 (6GHz)
- Pico máximo de velocidad de transferencia de datos 14,4 Gbps
- Antenas omnidireccionales integradas con inclinación vertical para 2x2 MIMO.
- Filtrado ultratribanda
- Sensor barométrico integrado
- Debe incluir gestión en cloud licenciada mediante suscripción por 3 años

- 2 Interfaz de red con cable de 5GbE
  - Alimentación POE
  - Gestión del AP: Local, Nube pública as a service, o Nube privada virtual
  - Certificaciones Calificación Plénum UL2043 Wi-Fi Alliance, Wi-Fi Certified a, b, g, n, ac, 6, 7 WPA2 y WPA3. Enhanced Open (OWE) WMM, WMM-PS, Wi-Fi Agile Multiband Bluetooth SIG Ethernet Alliance (PoE, dispositivo PD, clase 5)
  - Debe incluir montaje de techo y/o pared.
- **Certificaciones del producto.** Los equipos deberán disponer de marcado CE y cumplir la normativa europea y estatal aplicable a los aparatos eléctricos y electrónicos, en particular la relativa a seguridad eléctrica, compatibilidad electromagnética, restricción de sustancias peligrosas (RoHS) y gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

Independientemente de lo expuesto, cuando, dadas las características específicas de los equipos la normativa recoja la necesidad de disponer de documentaciones o certificaciones no incluidas en el párrafo anterior, la entidad que nos lo suministre se obligará a informar a la Mutua previamente de ello y a facilitarle dicha documentación.

➤ **Garantía y soporte del fabricante:**

La oferta deberá incluir, como mínimo, **TRES (3) AÑOS** de garantía comercial de cada uno de los productos a suministrar, que cubra como mínimo piezas, mano de obra y sustitución de equipos, todo ello sin coste adicional para la Mutua.

Asimismo, la oferta deberá incluir, durante un periodo mínimo de **TRES (3) AÑOS**, un servicio de soporte del fabricante que contemple al menos la reposición de hardware en régimen de 8x5xNBD, permita el acceso a soporte técnico especializado de nivel avanzado del fabricante y las actualizaciones de firmware necesarias para el correcto funcionamiento de la solución.

Para garantizar que los equipos están cubiertos por la garantía y el soporte del fabricante indicados en la oferta, **el adjudicatario deberá tramitar y activar la correspondiente garantía y soporte y, en el momento de la entrega de los equipos a MC Mutual, el adjudicatario deberá facilitar un certificado del fabricante,** donde se recoja para cada equipo, identificado por el número de serie, las fechas de inicio y fin de garantía y soporte, debiendo corresponder dicho periodo con el ofertado.

El inicio de la garantía y soporte deberá situarse lo más próximo posible a la fecha de entrega efectiva de los equipos, y en ningún caso con una antelación superior a 30 días. MC MUTUAL podrá verificar esta información mediante certificado del fabricante o a través de sus herramientas oficiales

Se advierte a los licitadores que **para facturar los equipos, será necesario aportar justificación acreditativa conforme el fabricante ha asumido la garantía y soporte de los equipos por el periodo ofertado** por el adjudicatario que, deberá ser de un mínimo de 3 años.

- **Road Map.** 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.
- **Respeto Medioambiental.** Los equipos objeto del contrato deberán cumplir con la normativa ambiental aplicable a los aparatos eléctricos y electrónicos, en particular la relativa a la restricción de sustancias peligrosas (RoHS) y a la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), de conformidad con la normativa europea y estatal vigente.

Los equipos deberán incorporar características que favorezcan un uso eficiente de los recursos, incluyendo funcionalidades de reducción del consumo energético, tales como modos de bajo consumo o mecanismos de ahorro energético en ausencia de uso.

Los equipos deberán estar diseñados para un uso continuado en entornos profesionales, garantizando una durabilidad adecuada que minimice la necesidad de sustitución prematura.

Asimismo, los equipos deberán permitir su reparación durante el período de garantía, mediante la sustitución de componentes o la intervención del fabricante o del servicio técnico autorizado.

El adjudicatario deberá garantizar que los embalajes empleados en el suministro sean adecuados para su correcta gestión ambiental, priorizando, siempre que sea posible, el uso de materiales reciclables y la reducción de plásticos innecesarios.

Finalmente, el adjudicatario deberá garantizar la correcta gestión de los residuos generados, incluyendo, en su caso, los equipos sustituidos o defectuosos, conforme a la normativa RAEE aplicable.

### **2.2.3.- Suministro de los equipos**

La empresa adjudicataria deberá realizar el suministro de los equipos objeto del presente contrato en un plazo no superior a **OCHO (8) SEMANAS** de lunes a viernes, contados a partir del día siguiente a la fecha de inicio de vigencia del contrato, de conformidad a lo estipulado en este apartado.

**Una vez recibidos los equipos en el centro de MC MUTUAL, el adjudicatario deberá realizar la instalación en un plazo no superior a DIEZ (10) DÍAS LABORABLES a partir de la fecha de recepción de los equipos**, si bien MC MUTUAL tendrá la potestad de alargar este periodo para realizar la instalación en una fecha en la que tenga un menor impacto para sus usuarios.

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 a impartir al personal de MC MUTUAL serán a cargo del adjudicatario, sin que supongan coste adicional alguno para MC MUTUAL.

El procedimiento a seguir para la ejecución de los suministros e instalaciones es el que se describe a continuación:

### **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 suministro de los equipos objeto del presente contrato, se realizará en los SSCC de MC MUTUAL situados en Avda. Diagonal 394 o C/Provença 321 de Barcelona

### **Envío y suministro.**

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

- ✓ N° 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.

El albarán del transportista para el adjudicatario deberá estar sellado con el sello del centro de destino de MC MUTUAL 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.

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.**

#### **2.2.4- Servicios de instalación y configuración**

Los **trabajos a realizar** se dividen en las siguientes fases.

##### **Primera fase: Visita Análisis Previo y Estudio de cobertura**

- Estudio de cobertura teórico del edificio de Avda. Diagonal 394 y la planta baja y sótanos de la C/Provença 321, donde se habrán hecho obras de remodelación. MC Mutual proporcionará los planos al adjudicatario.
- Visita previa para analizar donde deben colocarse los APs, necesidades de puertos de electrónica de red, etc. Elaborando un informe de requisitos.

##### **Segunda fase: Instalación y Puesta en Marcha**

- Suministro de todos los elementos que componen la instalación, según informe de requisitos del punto anterior. Los latiguillos de conexión también tienen que ser proporcionados por el adjudicatario.
- Instalación de las antenas con su soporte (principalmente en techo pero puede ser en pared en algún caso puntual)
- Parcheo en el switch de las antenas a la electrónica de red siguiendo las indicaciones de MC Mutual.
- Pruebas de cobertura una vez terminada la instalación y validación de funcionamiento conjuntamente con el personal técnico de MC MUTUAL El licitador deberá elaborar un estudio de cobertura resultante y deberá garantizar la cobertura en las dependencias que MC MUTUAL indique.
- Queda excluida de esta licitación la instalación del cableado de puntos hasta la ubicación de la antena y la configuración de las antenas en la plataforma Aruba.

**La instalación deberá realizarse en horario de 8:00h a 18:00h**

Dado el impacto en la dinámica del centro, se deberá acordar previamente con el responsable de proyecto de MC la fecha y intervalo horario de instalación.

El licitador deberá dar de alta y activar las licencias suministradas de Aruba Central en la plataforma Cloud de MC Mutual.

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 datos técnicos de los elementos instalados, fotografías de la instalación y plano con los datos de cobertura.

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

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.

### **2.2.5.- Plan logístico**

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 la sede central de MC MUTUAL, sita en **Avda. Diagonal 394 y C/ Provença 321 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, 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 - EQUIPO DE TRABAJO

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

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
JEFE DE PROYECTO	JP
TÉCNICO EXPERTO WIFI	TE
TÉCNICO INSTALADOR	TI

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

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

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
JEFE DE PROYECTO (JP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Estimación de esfuerzo y planificación de trabajos asignados.</li> <li>→ Coordinación, supervisión y seguimiento del equipo asignado para el desarrollo del trabajo</li> <li>→ Análisis de impacto de Requisitos.</li> <li>→ Propuesta de soluciones tecnológicas o funcionales para cumplimiento de Requisitos.</li> <li>→ Interlocución con el equipo de trabajo y responsable interno de TI.</li> <li>→ Finalización: conclusión y aceptación del producto, recibiendo la conformidad del resultado, realizando la entrega y recopilando la información generada.</li> <li>→ Coordinación en la puesta en marcha.</li> </ul>
TÉCNICO EXPERTO WIFI (TE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Pruebas conjuntamente con personal de la mutua</li> <li>→ Formación técnica</li> <li>→ Análisis y resolución de incidencias</li> <li>→ Soporte en la puesta en marcha</li> </ul>
TÉCNICO INSTALADOR (TI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Visitas para realizar estudios de cobertura</li> </ul>

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Instalación y conexión equipos en los centros.</li> <li>→ Pruebas cobertura</li> <li>→ Resolución de incidencias</li> </ul>

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

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

Tabla 1

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

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

Tabla 2

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

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

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

**Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo.**

Todos los recursos técnicos que integren el Equipo de Trabajo en este apartado, deberán disponer de experiencia en la realización de los trabajos indicados en la presente cláusula Nº 3.1 para el Perfil Profesional que corresponda, y al menos con la misma dedicación que la ofertada en la presente licitación.

A tal efecto, se requiere la experiencia MÍNIMA que se describe a continuación para cada uno de los siguientes perfiles:

- **Jefe de Proyecto (JP):**
  - 2 años como Jefe de Proyecto habiendo sido realizada en los últimos 4 años, de los cuales al menos un año haya sido en proyectos de despliegue WIFI.
  
- **Técnico Experto en WIFI (TE):**
  - 2 años como Técnico Experto en WIFI habiendo sido realizada en los últimos 3 años.
  - Asimismo, deberá disponer de la siguiente certificación técnica:
    - HPE Aruba Certified Professional Network Security Certification (ACP Network Security)
  
- **Técnico Instalador (TI):**
  - 1 año como TI habiendo sido realizada en los últimos 2 años. Dicha experiencia deberá haber sido realizada en trabajos de instalación de sistemas WIFI.

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

### **Caracterización del Equipo de Trabajo.**

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

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

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

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

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

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

MC MUTUAL, al objeto de contrastar, tanto al inicio del contrato como en el caso de sustituciones durante el transcurso del mismo, los datos facilitados por la empresa adjudicataria, se reservará la facultad de efectuar entrevistas personales o pruebas de calificación técnica a los recursos asignados para la prestación del servicio.

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

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

## CLÁUSULA 4ª - SOPORTE Y MANTENIMIENTO

### 4.1.- Servicios de soporte y mantenimiento.

La oferta de los licitadores deberá incluir la prestación del servicio de soporte y mantenimiento de los APs objeto de esta licitación, de las licencias suministradas, así como las incidencias, averías y comportamientos anómalos (soporte 2º nivel) WiFi y escalado al fabricante, si es necesario, en los edificios de Provença y Diagonal.

**No es objeto de esta licitación el mantenimiento de la infraestructura actual de WiFi, ni las licencias de las que ya dispone MC Mutual.**

**Queda excluido de esta licitación el mantenimiento del servidor y licencias Clearpass.**

Los Requisitos técnicos que se exponen a continuación definen las características del servicio que se prestará para dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL:

### 4.2.- Requerimientos técnicos.

El servicio de mantenimiento del sistema WIFI de MC MUTUAL contempla los siguientes niveles de servicio:

- **Mantenimiento Correctivo.** El adjudicatario garantizará la resolución de los errores detectados en la operativa normal del hardware y software, según los tiempos de resolución especificados en este pliego. A tal efecto quedan incluidas en este mantenimiento todas las incidencias de los usuarios de MC MUTUAL por problemas de cobertura, no poderse conectar a la infraestructura WIFI, etc MC MUTUAL hará un soporte de 1er nivel y si de este primer análisis se deriva un posible problema hardware o software de un elemento de infraestructura (AP, cobertura), gestionará la incidencia con el licitador. Mc MUTUAL requerirá de la ayuda del proveedor para la interpretación de los logs en caso de que un usuario no pueda conectarse para poder determinar el problema.

Los Servicios de **Soporte y Mantenimiento** de los equipos 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** (ventanilla única), para apertura de incidencias, consulta telefónica con técnico experto y comunicación de peticiones, 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 resolución de incidencias y averías, así como posibilidad de consulta telefónica con técnico experto.

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

- Número evento del adjudicatario.
- Tipo de evento.
- Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada).
- Fecha y hora de la apertura de la incidencia
- Fecha y hora del cierre de la incidencia

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.

El mantenimiento correctivo deberá contemplar el stock de equipamiento necesario así como la disponibilidad de recursos 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.

- **Garantía.** El adjudicatario deberá asumir la **gestión de la garantía** de los equipos. Para ello, actuará como único interlocutor válido entre MC MUTUAL y el fabricante de los equipos, **obligándose a gestionar cualquier problema o incidencia sin coste adicional para la Mutua.**
- **Reposición de Hardware.** En el caso que la resolución de la incidencia requiera la sustitución de componentes o equipos averiados, el adjudicatario se hará cargo de la reposición de los mismos, así como de sus costes y dejará operativo el elemento en cuestión en su ubicación de origen, con otro de idénticas características, en el plazo máximo de 30 horas a contar desde la comunicación de la avería, computándose este plazo en la franja horaria estipulada a tal efecto en el presente Pliego.

Las piezas o elementos que deban ser sustituidos en la realización del servicio de mantenimiento serán suministrados por el adjudicatario, sin cargo adicional ninguno a MC MUTUAL, así como de los gastos ocasionados por instalación de los mismos, desplazamientos, dietas, alojamientos y mano de obra.

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

Una vez resuelta una avería, deberá notificarse a MC MUTUAL de su resolución y cierre.

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.

- **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 5 del presente Pliego, aplicándose de manera automática las penalizaciones estipuladas, en caso de incumplimiento.

## CLÁUSULA 5ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO MANTENIMIENTO

**5.1.- 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).

### **5.1.1.- 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.**

Evento	Tiempo de Resolución (h)	Disponibilidad del Servicio
Incidencia equipamiento oficina (AP)	30	10x5

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 electrónico al Responsable del Contrato 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.

**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 6 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.

## **CLÁUSULA 6ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

**6.1.- Responsable del Contrato.** Las funciones del Responsable del Contrato designado por MC MUTUAL 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.

**6.2.- 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.

- **Gestor del Contrato.** 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,

**6.3.- 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 Tecnología:**

Periodicidad: A demanda

Participantes: Dirección de Tecnología de MC MUTUAL, Responsable del Contrato de MC MUTUAL y Gestor del contrato 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 del Servicio**

Periodicidad: TRIMESTRAL

Participantes: Responsable del Contrato de MC MUTUAL y Gestor del contrato 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 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.

**6.4.- 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 Responsable del Contrato 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 Responsable del Contrato 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.

**6.5.- 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.**

- **Trimestralmente** 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.
- **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”.

**6.6.-** 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.