



---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS SOFTWARE DE LOS PRODUCTOS CITRIX UNIVERSAL HYBRID MULTI CLOUD 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: [N202600412]

## Índice

<b>CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO TÉCNICO .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 4ª - GESTIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>11</b>

## 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.** En el alcance de la presente licitación se incluyen las prestaciones que se detallan a continuación:

**I. Suministro de suscripciones de licencias software de los productos Citrix**, de conformidad con lo estipulado en la Cláusula Nº 2 de requerimientos técnicos del PPT

**II. Servicio de soporte.** Se incluirá los trabajos de gestión del contrato en los siguientes ámbitos de conformidad a lo establecido en la Cláusula 3.1 de pliego de prescripciones técnicas:

➤ **Gestión de Licencias**

➤ **Consultoría en productos CITRIX.** El adjudicatario deberá estar en disposición de prestar un máximo de 45 horas para cada anualidad del contrato, en concepto de soporte técnico para **tareas de apoyo y consultoría** por parte de un **consultor en productos CITRIX.**, según lo especificado en el apartado 3.1.2.

**1.4.-** La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, a contar desde el **uno de enero de 2027**, finalizando, por tanto, su vigencia el treinta y uno de diciembre de 2027. No obstante lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse por plazos de **UN (1) AÑO**, hasta un máximo de **DOS (2) AÑOS**, sin que en ningún caso la duración del contrato, incluido el plazo inicial y la referida prórroga, pueda superar el plazo total de **TREINTA Y SEIS (36) MESES**.

## CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- **Requerimientos Técnicos** MC MUTUAL en la actualidad dispone de las suscripciones software de los productos que se detallan a continuación:

DESCRIPCIÓN MANTENIMIENTO	Cantidad
TRANSITION Citrix Universal Advanced Plus User/Device (Initial)	250
TRANSITION Citrix Universal Advanced Plus User/Device (Initial)	500
TRANSITION Citrix Universal Advanced Plus User/Device (Initial)	400
TRANSITION Citrix Universal Advanced Plus User/Device (Initial)	100
TRANSITION Citrix Universal Advanced Plus Concurrent (Initial)	580

En este contrato se deberá transformar dichas suscripciones a los productos Citrix que se indican a continuación. Se detallan las nuevas denominaciones y los periodos de suscripción que son objeto de contrato.

DESCRIPCIÓN PRODUCTO	Cantidad	Periodo Suscripción	
		Fecha inicio	Fecha Final
CITRIX UNIVERSAL HYBRID MULTI CLOUD	1.830	01/01/2027	31/12/2027

2.2.- **Servicio de soporte.** La prestación de los servicios objeto de este apartado incluirá la realización de las siguientes tareas:

**2.2.1. Gestión de Licencias.** Soporte especializado para la gestión de licencias y productos CITRIX a fin de dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL relacionadas con productos, licencias o ventajas del contrato. Para ello, el adjudicatario asignará a la prestación del servicio, un Gestor de Licencias que proporcionará como mínimo los siguientes servicios:

- Información sobre los beneficios del licenciamiento contratado
- Soporte a la gestión y uso de los beneficios del contrato

A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá adscribir a la prestación del servicio un recurso correspondiente al perfil **Gestor de Licencias**, según lo especificado en la Cláusula 3 del presente Pliego.

**2.2.2. Consultoría en productos CITRIX.** Asesoramiento sobre nuevas versiones de las soluciones CITRIX y su aplicación en función de las necesidades de MC MUTUAL, así como asesoramiento en la resolución de incidencias o problemas identificados por MC MUTUAL.

De igual forma, deberá prestar soporte sobre productos y configuraciones de productos susceptibles de ser usados en los puestos de trabajo relativos al entorno CITRIX Virtual App o Virtual Desktop:

- **Soporte a resolución de incidencias.** Soporte a la resolución de incidencias producidas por productos CITRIX susceptibles de ser usados en los puestos de trabajo en las que MC MUTUAL lo requiera.
- **Comunicación de novedades.** Comunicación y coordinación de presentaciones sobre productos CITRIX en los que MC MUTUAL pueda tener un interés especial.
- **Servicios Preventivos.** Asesoramiento y soporte en actuaciones preventivas que impacten en entornos productivos.

A tal efecto, el adjudicatario deberá estar en disposición de prestar el siguiente número de horas anuales de un **Consultor en CITRIX** durante la vigencia del contrato, y en caso de que MC MUTUAL lo considere oportuno, todo ello según lo especificado en la Cláusula 3 del presente Pliego.

DESCRIPCIÓN	HORAS / AÑO
Consultoría en productos CITRIX	45

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

### CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO TÉCNICO

3.1.- **Recursos asignados.** El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución de los trabajos antes referidos en la Cláusula 2.2 del presente Pliego, estará formado **COMO MÍNIMO** por los siguientes **perfiles técnicos y de gestión**:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
GESTOR DE LICENCIAS	GL
CONSULTOR CITRIX	CC

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

#### **3.2.1.- Experiencia requerida**

Todos los recursos que integren el equipo de trabajo adscrito por el adjudicatario deberán disponer de **tres (3) años en entornos Citrix** (realizados en los últimos 4 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 en la Cláusula 2.2 del presente Pliego para cada uno de los perfiles requeridos.

#### **3.2.2.- Certificaciones requeridas.**

Todos los recursos que integren el equipo de trabajo **deberán disponer de alguna de las certificaciones indicadas a continuación** para cada perfil profesional.

- **Gestor de Licencias (GL):**
  - Citrix Certified Sales Professional
  - Citrix Customer Success and Adoption
  
- **Consultor CITRIX (CC):**
  - Citrix Consulting Methodology and Project Management
  - Citrix Certified Expert – Virtualization

- Citrix Certified Expert App Delivery and Security
- Citrix Virtual Apps and Desktops Service on Citrix Cloud

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

De conformidad a lo establecido en la **CLÁUSULA 17 del PCAP**, la empresa licitadora que haya presentado la mejor oferta deberá aportar **Currículum Vitae de como mínimo un recurso correspondiente a los perfiles GESTOR DE LICENCIAS (GL) y CONSULTOR CITRIX (CC)** requeridos en la presente Cláusula y de conformidad a lo especificado en la misma, **firmados por el trabajador.**

La firma del trabajador deberá ser electrónica (cualificada o avanzada) o manuscrita escaneada. No se admitirán firmas consistentes en imágenes incrustadas o insertadas en el documento sin trazabilidad ni correspondencia con una firma manuscrita real o un sistema de firma electrónica.

**Se advierte a las empresas licitadoras que se tendrán por no presentados aquellos Currículum Vitae que no se aporten según el formato indicado en el FORMULARIO DE JUSTIFICACIÓN DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL Y, EN SU CASO, ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS adjunto al PCAP y según lo estipulado en el mismo, así como aquellos Currículum Vitae que no cumplan los requerimientos exigidos en los pliegos.**

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

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

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

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.

### **3.3.- Condiciones de Prestación del Servicio**

#### **3.3.1.- Plazo de incorporación.**

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

#### **3.3.2.- Previsión de los recursos**

MC MUTUAL indicará en cada momento el volumen de horas requerido para cada tipo de necesidad especificada en este Pliego.

#### **3.3.3.- 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 Director Técnico (de MC MUTUAL), siendo potestad suya solicitar la sustitución de los recursos asignados, justificadamente por estas causas, mediante notificación a la empresa adjudicataria.

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.

### **3.3.4.- 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 4ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

**4.1.- 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.

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

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

planificación de las tareas. Se encargará de atender peticiones de soporte tecnológico, dudas, pedidos, notificaciones, etc,

**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 Tecnología:**

Periodicidad: A demanda

Participantes: Dirección de Tecnología de MC MUTUAL, Responsable del Contrato 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 del servicio:**

Periodicidad: ANUAL

Participantes: Responsable del Contrato de MC MUTUAL, Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria y el Consultor en Citrix.

Objetivos:

- Seguimiento del servicio.
- Seguimiento de niveles de calidad.
- Revisar las carencias detectadas y decidir medidas correctoras, así como proponer mejoras del servicio.
- Presentación del Informe de Seguimiento Ejecutivo.

**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 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.

**4.5.- Informes de seguimiento:** El adjudicatario deberá realizar 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.) tanto en el ámbito de la gestión de licencias como en la Consultoría de productos Citrix, así como conclusiones finales sobre lo acaecido en el periodo de referencia. Se realizará con periodicidad **ANUAL** y se presentará en la correspondiente reunión de seguimiento.

**4.5.- 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.