



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONIA MÓVIL 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: N202600413

Contenido

CLÁUSULA 1ª -	OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª -	SITUACIÓN ACTUAL.....	5
CLÁUSULA 3ª -	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	6
CLÁUSULA 4ª -	MODELO DE EJECUCIÓN	23
CLÁUSULA 5ª -	CATÁLOGO DE SERVICIOS.....	32
CLÁUSULA 6ª -	RECURSOS ASIGNADOS	45
CLÁUSULA 7ª -	MODELO DEL GOBIERNO DEL SERVICIO	48
CLÁUSULA 8ª -	CALIDAD DEL SERVICIO Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	50

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1. Objeto.

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

1.2. Ámbito geográfico.

El alcance de la prestación de los servicios objeto de la presente licitación, contempla las sedes centrales de MC MUTUAL, sitas en Av. Josep Tarradellas 14-18 de Barcelona, Av Diagonal 394 de Barcelona y Provença 321 de Barcelona. Así como la Red de Centros de MC MUTUAL que aparecen en la siguiente dirección electrónica de su página web <https://www.mc-mutual.com/red-de-centros>.

1.3. Objetivo

Los objetivos de la presente licitación son:

- Garantizar la disponibilidad y calidad del servicio de comunicaciones móviles para todos los usuarios de MC Mutual.
- Proveer y mantener el equipamiento necesario (terminales) asegurando su operatividad durante todo su ciclo de vida.
- Optimizar y controlar el gasto en telecomunicaciones mediante condiciones económicas estables y previsibles.
- Simplificar la gestión administrativa y técnica centralizando en un único proveedor.
- Garantizar los acuerdos de nivel de servicio.
- Establecer condiciones para la evolución a lo largo del contrato de servicios.

1.4. Alcance

La presente licitación de ‘Servicios de comunicaciones móviles de voz y datos’ contempla:

- El suministro de nuevos terminales móviles.

- El suministro de nuevas tabletas iPad.
- Mantenimiento de los nuevos móviles y tabletas iPad adquiridos durante el contrato, como el mantenimiento de los móviles y tabletas iPad en producción al iniciar el contrato.
- Portabilidad de todas las líneas telefónicas que estén en producción en el momento del inicio del contrato, si hay cambio de operador telefónico con el nuevo contrato. Tanto de las líneas de voz y datos (móviles), como las líneas de solo datos.
- El suministro de nuevas líneas telefónicas de voz y datos, o solo voz.
- La implantación de servicios corporativos con los usuarios de voz fija.
- El encaminamiento y gestión del tráfico de voz y datos del parque de terminales móviles y del tráfico fijo-móvil generado por las extensiones de voz fija, que MC MUTUAL considere adecuado.
- La evolución tecnológica de la infraestructura y de los servicios hacia las futuras generaciones de telefonía móvil, promoviendo la convergencia e integración con el resto de servicios de comunicaciones.
- La prestación de los servicios asociados a la explotación de las comunicaciones móviles, en los términos y alcance definidos en la presente licitación.

El número de servicios se ajustará en todo momento a la realidad de las necesidades de MC MUTUAL, y podrán ser ampliados o reducidos. Igualmente, el dimensionado y necesidades de cada uno de los centros podrán variar en función de las necesidades y actividades de los mismos.

1.5. Duración del contrato.

La duración del contrato derivado de esta licitación será de **DOS (2) AÑOS**, computados desde la fecha de Inicio de las actividades, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes.

CLÁUSULA 2ª - SITUACIÓN ACTUAL

El presente capítulo detalla la situación actual en los servicios de comunicaciones de MC MUTUAL.

2.1. Descripción de los centros

Actualmente, MC MUTUAL dispone de servicios de comunicaciones en todos los centros repartidos por todo el territorio español. Se pueden clasificar de la siguiente forma:

- Servicios Centrales (Tarradellas, Provença y Diagonal)
- Clínicas (Copérnico y Sant Cugat)
- Oficinas y centros asistenciales (el resto de centros)

La lista de centros y su ubicación, que son objeto de esta licitación, están indicados en la Red Centros, de la web corporativa de MC Mutual (<https://www.mc-mutual.com/red-de-centros>)

Adicionalmente, se dispone de servicios de comunicaciones en dos CPDs externos.

2.2. Servicios de comunicaciones móviles de voz y datos

A continuación, se resumen las principales características de los servicios de movilidad disponibles en la actualidad:

- A nivel de **enlaces**, MC MUTUAL actualmente dispone de:
 - Un SIP TRUNK de 90 canales en la sede de Tarradellas (BCN) por el que se cursan las llamadas de todas las sedes de Mc Mutual
 - A nivel de **servicios de movilidad de voz y datos**, MC MUTUAL dispone de una **plataforma MDM (Microsoft Intune)** para la gestión de dispositivos móviles, aplicaciones y contenidos que no es objeto de esta licitación.
- A nivel de **líneas y terminales**, MC MUTUAL actualmente dispone de:
 - Motorola moto g56 5G: 900 unidades
 - Samsung Galaxy S26: 130 unidades
 - Iphone 17 PRO o PRO MAX: 43 unidades
 - iPad PRO 11: 40 unidades

- Módem USB Huawei: 5 unidades
- MiFi: 5 unidades

Adicionalmente se dispone de un servicio de mensajería integrada con la aplicación de negocio para enviar SMS de forma masiva a pacientes recordando citas (Comunica SMS).

Dimensionado de servicios de movilidad de voz y datos

La siguiente tabla detalla el dimensionado actual de tráfico promediado mensual de los servicios de comunicaciones móviles de MC MUTUAL:

Concepto		Llamadas o Conexiones	Duración (min) o GB
Nacional	Nacional	67.000	183.000
	RPV	41.000	121.000
Internacional	Roaming	17	105
	Internacional	37	243
Datos	Datos nacional	47.000	1.900
	Datos Roaming	130	48
SMS / MMS	SMS Internacional	2	-
	SMS Nacional	500	-
	MMS Nacional	4	-
Otros servicios móviles	Servicios Especiales	44	132
Plataforma mensajería	Plataforma SMS	110.001	-

CLÁUSULA 3ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

3.1. Requerimientos de los servicios de comunicaciones móviles de voz y datos

Los servicios de comunicaciones móviles de voz y datos contemplan los siguientes aspectos:

- Requerimientos de movilidad
- Requerimientos de la plataforma de mensajería
- Requerimientos de cobertura
- Requerimientos de la interconexión red fija – red móvil
- Requerimientos de líneas móviles.
- Requerimientos de terminales.

A continuación, se detallan los requerimientos de los servicios solicitados, así como su dimensionado:

- Se solicita el suministro y gestión de todos los servicios de comunicaciones móviles de voz y datos.
- El adjudicatario estará obligado a incorporar, previa solicitud y aceptación de MC MUTUAL, las nuevas tecnologías que aparezcan en el mercado relacionadas con estos servicios. Por este motivo los licitadores deberán incluir en sus propuestas la evolución prevista de los servicios ofertados durante el período de vigencia del contrato, de manera que MC MUTUAL pueda optar a su implantación progresiva.
- El adjudicatario pondrá a disposición de MC MUTUAL todos los servicios del tipo:
 - Servicios de transmisión de datos: GPRS, UMTS, HSDPA, 4G, 5G, etc.
 - Servicios de mensajería: SMS, MMS, etc.
 - Nuevos servicios que aparezcan durante el periodo de vigencia del contrato.
- Se valorarán propuestas que presenten soluciones avanzadas en cuanto a servicios de transmisión de datos en movilidad. En la oferta se deberá especificar el porcentaje (%) de la cobertura 4G y 5G.
- Deberán existir acuerdos de roaming para las comunicaciones de voz y datos móviles con el resto de operadores nacionales y/o internacionales, así como hacer efectiva la aplicación de los esquemas tarifarios que se regulen al respecto con independencia del resto de acuerdos. Los licitadores indicarán los acuerdos de roaming de los que disponen (número de países, número de operadores, etc.).
- Los servicios de movilidad deberán contemplar, como mínimo:

- Plan privado de numeración.
 - Régimen tarifario especial para las llamadas corporativas.
 - Definición de perfiles / grupos de usuarios.
 - Listas blancas / negras.
 - Límites de consumo para servicios de voz y datos.
 - Marcación abreviada.
 - Gestión de la red corporativa vía web.
 - Mensajería corporativa.
 - Llamadas por WIFI
- Se deberán integrar todos los usuarios de voz móvil de MC MUTUAL en una Red Privada Corporativa, que proporcione facilidades de comunicaciones de voz a todos los usuarios (por ejemplo, numeración corta, tarificación especial de llamadas corporativas y otros servicios adicionales que puedan ofrecer los licitadores).
 - Se requerirá numeración corta para usuarios de MC MUTUAL. Se mantendrá el plan de numeración actual o si es necesario se modificará a petición de MC MUTUAL.
 - En caso de cambio de proveedor, se realizará la portabilidad de la numeración que MC MUTUAL considere mantener. El adjudicatario se responsabilizará de todos los trámites administrativos, logísticos, y de cualquier otro tipo, necesarios para dicha portabilidad. Todos los trámites necesarios no supondrán ningún coste económico ni dedicación por parte de MC MUTUAL.
 - La portabilidad deberá realizarse en coordinación con el personal técnico de MC MUTUAL, sin impacto sobre la operación y en las ventanas de intervención definidas.
 - Los servicios de voz incluirán como mínimo:
 - Presentación / restricción del número del llamante.
 - Restricción de llamadas salientes según perfil.
 - Límites de consumo, con la opción de aviso vía SMS al usuario una vez sobrepasado los límites de voz y/o datos.
 - Buzón de voz.
 - Llamada en espera.
 - Retención de llamadas.
 - Desvío de llamadas.
 - Multiconferencia.
 - Servicios de Roaming.

- Bloqueo de línea ante pérdida o robo.
 - Facturación detallada por línea.
- Los operadores detallarán en sus propuestas los servicios de voz anteriores y adicionales soportados e incluirán un anexo adicional de costes asociados a los mismos.
- Las propuestas no podrán incluir ningún coste en concepto de mínimo de consumo en tráfico de voz por línea o similar.
- El servicio proveerá de una web de información de soporte a la facturación mediante la cual las personas designadas por MC MUTUAL podrán realizar consultas sobre el consumo global de las extensiones/usuarios. El servicio debe permitir que MC MUTUAL pueda conocer y controlar el consumo que sus usuarios realizan en servicios de voz, datos y mensajería para cualquier línea móvil corporativa.
- Se valorará que el operador ofrezca protección contra los ataques móviles de nueva generación para usuarios VIP (ciberprotección contra Phishing, man in the middle, sms, malware...)

3.2. Requerimientos de la plataforma de mensajería

A continuación, se detallan los requerimientos de la plataforma de mensajería.

Requerimientos generales

- Los proveedores detallaran en sus propuestas la arquitectura de la plataforma disponible, incluyendo:
 - Nodos disponibles y ubicación de los mismos.
 - Soluciones de redundancia disponibles. Se valorarán positivamente aquellas plataformas que no dispongan de puntos únicos de fallo.
 - Destinos disponibles. La plataforma deberá garantizar la recepción en cualquier operador nacional o internacional, incluyendo OMV.
 - Los SMS que se envíen deben tener capacidad de respuesta para integrarlo con otros sistemas del MC MUTUAL.
 - Debe contemplarse igualmente la posibilidad de enviar MMS (fotos, enlaces, vídeos...)
 - Funcionalidades disponibles de acuerdo al servicio y protocolo que se establezca con los sistemas de MC MUTUAL.

- Se describirá el tipo de conectividad disponible y ofrecida con los servicios de MC MUTUAL, de acuerdo a los requisitos detallados más adelante
- La plataforma dispondrá de una interfaz de desarrollo abierta (JMS, WebServices...), para integración con otros protocolos de mensajería estándares. Los proveedores deberán especificar que interfaces proveen y su capacidad para adaptarse a las necesidades de integración concretas de MC MUTUAL.
- Se describirá el soporte proporcionado a MC MUTUAL para las integraciones necesarias.
- El proveedor deberá garantizar el cumplimiento de la LOPD y la GDPR, así como la no transferencia de Datos de MC MUTUAL.
- Los proveedores deberán estar capacitados para proporcionar numeración para identificación de los SMS enviados. La numeración podrá ser corta o geográfica, y asignada en cualquier caso a MC MUTUAL. La plataforma deberá permitir la recepción de SMS a través de la numeración asignada a MC MUTUAL. Los proveedores deberán indicar las facilidades disponibles en el ámbito de la numeración. El proveedor debe permitir el uso de mnemotécnicos, el remitente del SMS debe poderse identificar con un ALIAS o nombre. Por ejemplo, un usuario recibe un SMS y en vez de que muestre el número móvil del servicio, debe ser capaz de mostrar el literal que se decida.
- La plataforma deberá permitir el envío y recepción de SMS tanto a nivel nacional como internacional. Los proveedores indicarán en sus propuestas las limitaciones en este ámbito.
- Los proveedores indicarán en sus propuestas su estrategia a medio-largo plazo para este servicio (roadmap), incorporando una propuesta de evolución de dicho servicio que permita a MC MUTUAL evaluar el desarrollo actual y futuro de este servicio por parte del proveedor, y la posibilidad de incorporar nuevas funcionalidades y mejoras del servicio actual. Igualmente se identificarán plataformas alternativas disponibles en su caso.
- El proveedor adjudicatario deberá estar en disposición de mantener la numeración actual, en caso de que ésta pueda ser portada desde el proveedor actual. En otro caso, se proporcionarán las numeraciones necesarias para el servicio.
- En todo caso, los licitadores especificarán de forma detallada su propuesta de conectividad.

Requerimientos técnicos de la plataforma de mensajería

- El operador deberá proveer y mantener todas las infraestructuras necesarias para prestar el servicio. Dichas infraestructuras no deben presentar un único punto de fallo por lo que han de estar convenientemente redundadas y dimensionadas, siendo obligación del proveedor evolucionar dichas infraestructuras en caso de ser necesario.
- El servicio del proveedor deberá permitir el envío de SMS directamente desde aplicaciones corporativas de MC MUTUAL. Asimismo, la plataforma debe ser integrable desde una API.
- Adicionalmente, se requiere que la plataforma de mensajería permita enviar correos electrónicos y que éstos sean traducidos y enviados vía SMS, a través de la plataforma de mensajería.
- Se distinguirán distintas modalidades de envío según su criticidad, incluyendo SMS prioritarios.
- El dimensionado actual aproximado en un mes representativo es de aproximadamente 100.000 SMS nacionales.
- El proveedor deberá indicar las funcionalidades principales que las aplicaciones de MC MUTUAL podrían disponer para interactuar con los usuarios de las mismas, indicando prestaciones y dependencias, a continuación, se nombran algunas de las deseables:
 - Notificación de entrega, permite conocer al cliente el estado del resultado de la entrega de un mensaje enviado desde su aplicación hasta el usuario móvil.
 - Entrega diferida relativa, permite el envío de SMS desde el cliente con el objeto de que no sean entregados inmediatamente, sino en un momento posterior que será indicado en el propio mensaje.
 - Periodo de validez, permite el envío de mensajes con una validez definida, de tal forma que, si un mensaje no puede ser entregado en el momento del envío, éste será almacenado en el SMSC hasta que transcurra su periodo de validez. Una vez transcurrido dicho periodo, el mensaje será descartado.
 - Conversión configurable, permite la codificación de los mensajes.
 - Mensajes concatenados, permite al cliente el envío y la recepción de mensajes cortos cuya longitud exceda los 160 caracteres.
 - Mensajes enriquecidos. Los servicios de mensajería enriquecida (Smart Messaging, Enhanced Messaging Service, etc.) se basan en el servicio de

mensajes cortos SMS al que incorporan un formato especial. Esto permite la introducción de imágenes, melodías, logotipos, texto con formato y dibujos en el mensaje, o la combinación de varios de los objetos anteriores en un único mensaje.

- El proveedor proporcionará un portal de administración para realización del seguimiento y monitorización del servicio. El proveedor detallará las actividades de gestión/administración y funcionalidades disponibles a través de este portal:
 - Gestión de listas
 - Prioridades.
 - Numeraciones.
 - Acceso a informes.
 - Etc.
- El operador adjudicatario deberá proveer de información detallada de los consumos del servicio con al menos la siguiente información:
 - Número de SMS enviados por MC MUTUAL.
 - Número de SMS entregado al cliente OK.
 - Número de SMS no entregado a cliente.

3.3. Requerimientos de cobertura

El adjudicatario deberá garantizar unos niveles de cobertura de voz y datos móviles adecuados, tanto en exterior como en el interior de todos los centros de MC MUTUAL:

- A nivel general, los licitadores indicarán el nivel de cobertura 3G, 4G, 5G (porcentaje de área cubierta en España (por provincias) y porcentaje de población cubierta en España (por provincias), etc.). Igualmente se indicarán los planes en este ámbito para los próximos años.
- A nivel interior, el adjudicatario garantizará la cobertura interior en todos los centros que, a petición de MC MUTUAL y sin ningún cargo, requieran de cobertura en determinadas zonas que por su importancia sean necesarias cubrir. En el caso que algún centro requiera de la implantación de equipos adicionales o reconfiguración de existentes para garantizar la cobertura interior, el adjudicatario realizará las actuaciones necesarias asumiendo todos los costes derivados.

3.4. Requerimientos de la interconexión red fija – red móvil

Los requerimientos en relación a las infraestructuras de interconexión entre la red fija y la red móvil se detallan a continuación:

- Implantación de enlaces de interconexión entre la red corporativa de voz fija de MC MUTUAL y la red del operador móvil mediante accesos de múltiples canales.
- Los licitadores indicarán en sus propuestas las características tecnológicas de los mismos (tecnología de conexión, acceso directo/indirecto, propiedad de la infraestructura, arquitectura, etc.).
- Los operadores deberán proponer soluciones basadas en **conectividad SIP Trunk**. Indicarán claramente las prestaciones y canales disponibles, tecnología propuesta, arquitectura y tipología de los enlaces, capacidades, etc. Los licitadores incluirán en esta opción todos los elementos que necesiten para este tipo de conectividad (SBCs, equipos de acceso, etc.).
 - Capacidad: 90 canales simultáneos.
 - Protocolo de señalización: SIP (opcionalmente H323).
 - Códec G729 con paquetización de 30 ms en las llamadas cursadas a través de la Conexión Trunk-SIP.
 - La conexión del adjudicatario debe incluir el suministro de un equipo SBC dedicado, así como su instalación y mantenimiento. El equipo deberá estar dimensionado para soportar como mínimo 90 canales concurrentes.
 - El SIP TRUNK está ubicado actualmente en la sede Central de MC MUTUAL en Avda Josep Tarradellas de Barcelona pero podrá solicitarse a lo largo del contrato el traslado del mismo a la sede Central de Avda. Diagonal, o Calle Provença, situada en la misma localidad.

3.5. Requerimientos de líneas móviles

El modelo de perfiles de MC Mutual requiere de 7 tarifas diferentes de línea voz + datos y tarifa sólo datos. Y adicionalmente contar con 3 tipos de bonos para datos.

El adjudicatario suministrará todas las líneas y tarjetas SIMs necesarias para los diferentes servicios, así como los terminales y dispositivos necesarios (descrito en el siguiente apartado). Adicionalmente también se podrán solicitar SIMs con diferentes servicios asociados para

ascensores, etc. Todas las SIMs requeridas para cualquier terminal o dispositivo, u otros, serán proporcionadas sin coste durante la vigencia del contrato.

Se establecen los siguientes requerimientos generales sobre las líneas móviles:

- El modelo de servicios de las líneas móviles para el tráfico de voz y datos solicitado por MC MUTUAL se basa en tarifas individuales de voz y datos. Este modelo será el preferente y mejor valorado por MC MUTUAL.
- En cualquier caso el modelo propuesto debe garantizar:
 - Utilización de voz y datos por parte de todas las líneas de forma flexible, tanto en el ámbito nacional como en roaming para todos los países, haciendo uso de las tarifas generales propuestas. Este uso no debe implicar la activación/desactivación de estas prestaciones.
 - Facturación de los servicios asociados a las líneas y sus consumos, evitando procesos de refacturación interna por parte de MC MUTUAL.
- El adjudicatario debe presentar la posibilidad de poder establecer límites de consumos según tipología a petición de MC MUTUAL.
- El adjudicatario permitirá distinguir diferentes perfiles de usuario en función de sus privilegios para acceder a servicios y prestaciones (tipos de destino, acceso a datos, etc.). La configuración final de los perfiles de usuario se definirá en el proceso de implantación de los servicios.
- Para la gestión del roaming se establecerán 4 zonas mundiales: zona Europa, zona A, zona B y zona C (ver Clausula 9ª).
- El adjudicatario deberá proporcionar tarjetas **MultiSIM** (un mismo número de teléfono debe poder disponer de diversas tarjetas asociadas) y **Tarjetas duales** (número de teléfono de MC MUTUAL y personal vinculadas en una tarjeta).

Se establecen los siguientes requerimientos sobre las líneas móviles y bonos:

- Las líneas “TP Ilimitada voz y datos + roaming (Europa + Zona A)” tienen:
 - Tarifa plana ilimitada de voz
 - Tarifa plana de datos
 - Roaming en los países de la zona A como si fuera Europa.
- Las líneas “TP Ilimitada voz y datos” tienen:

- Tarifa plana ilimitada de voz
 - Tarifa plana de datos
- Las líneas “TP Ilimitada voz + 20 Gb” tienen:
 - Tarifa plana ilimitada de voz
 - 20 Gb de datos mensuales
- Las líneas “TP 3000 min. + 3Gb o 10 Gb” tienen:
 - Tarifa plana de voz con un máximo de 3.000 minutos mensuales.
 - 3 Gb o 10 Gb de datos mensuales.
 - Las líneas “TP 3000 + 3Gb o 10 Gb” deberán contemplar la posibilidad de **compartición de los volúmenes de datos** entre las distintas líneas incluidas, también conocido como bolsa común de datos. Este modelo, permitirá que el tráfico de datos contratado se distribuya de forma dinámica entre todas las tarjetas SIM asociadas a dichas líneas, optimizando el consumo global. Se valorará la posibilidad de establecer límites o umbrales por línea, así como alertas de consumo para una mejor gestión.
- Las líneas de datos “25 Gb” tienen:
 - Un máximo de 25 Gb mensuales
- Las líneas de datos “Ilimitado datos” tienen:
 - Tarifa plana ilimitada de datos
- Bonos mensuales de datos: se establecen 3 tipos de bonos mensuales de datos de 1 GB, de 3 GB o de 10 GB.

Se establecen los siguientes requerimientos sobre las zonas de **roaming**:

- Se establecen 4 zonas de roaming (ver Clausula 9ª):
 - Zona Europa
 - Zona A
 - Zona B
 - Zona C
- Se establecerá un bono de datos de duración mensual para las zonas A, B y C de 1 Gb de datos.

3.6. Modelo de tarificación

El modelo de tarificación propuesto deberá considerar:

- En cuanto al tráfico de voz de los usuarios corporativos, actualmente se utiliza un modelo de tarifas individuales. El modelo actual se considera adecuado.
- En cuanto al tráfico de datos nacional el modelo actual se basa en tarifas individuales, con diferentes capacidades según los requisitos específicos de los usuarios. Dada la variabilidad de requisitos, el modelo actual se considera adecuado. No obstante, los licitadores podrán proponer modelos alternativos. En cualquier caso, la facturación deberá ser por CIF.
- En cuanto al tráfico de datos en roaming el modelo actual se basa en tarifas según zona. Dado el bajo tráfico de datos en roaming, el modelo actual se considera adecuado. No obstante, los licitadores podrán proponer modelos alternativos. Se valorará la mejora en este ámbito. En cualquier caso, la facturación deberá ser por CIF.
- El adjudicatario debe presentar la posibilidad de poder establecer límites de consumos según tipología a petición de MC MUTUAL.
- Cada zona internacional (Europa, A, B o C) tendrá unas tarifas establecidas para llamadas.
- El roaming en la zona Europa estará regulado bajo el principio "como en casa". No se pagarán cargos adicionales; se usarán los datos, llamadas y mensajes de la tarifa nacional sin coste extra en todos los países de la zona Europa (ver Clausula 9ª):

3.7. Requerimientos de terminales

El modelo de perfiles define los siguientes tipos de gamas de terminales para los usuarios de MC MUTUAL:

- Perfil gama alta VIP: terminal gama alta VIP
- Perfil gama alta: terminal gama alta
- Perfil medio: terminal gama media
- Otros dispositivos: tabletas.

Terminales de usuario

Se establecen los siguientes requerimientos generales sobre los terminales propuestos:

- Se identifican diferentes gamas de dispositivos, que deberán ser cubiertas por el catálogo propuesto por los operadores:
 - Móvil de gama media.
 - Móvil de gama alta.
 - Móvil de gama alta VIP.
 - Tablet
- Los modelos concretos de cualquiera de las gamas consideradas deberán ser probados y aprobados por el responsable del proyecto de MC MUTUAL antes del despliegue efectivo de los mismos.
- Los terminales de gama media deben disponer como mínimo de las siguientes características:
 - Sistema Operativo: Android
 - Memoria interna: 128Gb
 - Memoria RAM: 8Gb
 - Pantalla: tamaño 6,40"; resolución FHD+.
 - Cámara: cámara trasera (50MP+12MP+5MP) y delantera (32MP)
 - Batería: 5000mAh
 - Conectividad: WiFi, Bluetooth, NFC, GPS.
 - Red: 5G
 - Seguridad biométrica: huella, facial
 - Dual SIM: SIM y eSIM

Para establecer una referencia, y exclusivamente a título informativo, dentro de esta gama se ubicarían terminales equivalentes al Samsung A55 o Motorola Moto G56 G5

- Los terminales de gama alta deben disponer como mínimo de las siguientes características:
 - Sistema Operativo: Android
 - Memoria interna: 256Gb

- Memoria RAM: 8Gb
- Pantalla: tamaño 6,20"; resolución FHD+
- Cámara: cámara trasera (50MP+10MP+12MP) y delantera (12MP)
- Batería: 4000mAh
- Conectividad: WiFi, Bluetooth, NFC, GPS.
- Red: 5G
- Seguridad biométrica: huella y facial.
- Dual SIM: SIM y eSIM

Para establecer una referencia, y exclusivamente a título informativo, dentro de esta gama se ubicarían terminales equivalentes al Samsung Galaxy S26.

- Los terminales de gama alta VIP deben disponer como mínimo de las siguientes características:
 - Sistema Operativo: iOS
 - Memoria interna: 256Gb
 - Pantalla: tamaño mínimo 6,3"; resolución mínima 2556x1179 pxl.
 - Cámara principal de 48MP, gran angular de 12MP, teleobjetivo x2 y x3 de 12MP
 - Batería: mínimo 3650mAh
 - Conectividad: WiFi, Bluetooth, NFC, GPS.
 - Red: 5G
 - Seguridad biométrica: facial.
 - Dual SIM: SIM y eSIM

Para establecer una referencia, y exclusivamente a título informativo, dentro de esta gama se ubicarían terminales equivalentes al iPhone 17 PRO y iPhone 17 PRO MAX.

- Las tabletas deben disponer como mínimo de las siguientes características:
 - Sistema Operativo: iOS
 - Memoria interna: 256 Gb
 - Pantalla: tamaño mínimo 11". Táctil. Resolución 2.388 x 1.668 pixeles
 - Cámara principal y trasera

- Batería: conexión USB-C de 10 horas de duración
- Conectividad: WiFi, Bluetooth, NFC, GPS, red móvil 5G (SIM)
- Sensores: Face ID, Giroscopio, Barómetro y sensor luz ambiente
- Carcasa: Plata o gris.

Para establecer una referencia, y exclusivamente a título informativo, dentro de esta gama se ubicarían tabletas equivalentes al iPad PRO 11.

- Los terminales seleccionados deberán ser validados por parte de MC MUTUAL, para garantizar su compatibilidad con los servicios e infraestructura de MC MUTUAL durante todo su ciclo de vida, así como los procedimientos de instalación y actualización de software.
- Se deberá garantizar la compatibilidad con el programa de inscripción de dispositivos (Device Enrollment Program) de Apple.
- Se deberá garantizar la compatibilidad con el programa de inscripción de dispositivos (Zero-touch Enrollment o similar) para los terminales Samsung.
- Los terminales deberán soportar la opción de compartir su conexión de datos con otros dispositivos, mediante redes WiFi.
- El operador deberá publicar las actualizaciones de software de los dispositivos en un plazo máximo de 60 días desde la publicación de las mismas por parte del fabricante. En caso de que se retrase su aplicación se deberá avisar a MC MUTUAL y justificar cada caso.
- Se valorará la disponibilidad de un catálogo amplio de terminales, tanto de fabricantes como de tecnologías. El catálogo incluirá claramente diferenciado las características técnicas de los equipos propuestos y la versión de SO del terminal en el momento de publicación del catálogo, así como el coste de cada uno de ellos para MC MUTUAL.
- El adjudicatario deberá actualizar periódicamente (mensualmente) el catálogo de terminales para garantizar que se incluyen los terminales más actuales en todo momento, identificando los modelos correspondientes a cada una de las gamas.
- Los licitadores indicarán en sus propuestas las marcas y modelos correspondientes de cada gama que proponen. Asimismo, los licitadores indicarán en sus propuestas el tipo y número de accesorios que se incluirán.

- Los licitadores podrán presentar varios modelos para cada tipo con el objetivo de que MC MUTUAL pueda seleccionar dentro de la misma gama el terminal que mejor se adapte a sus necesidades.
- La selección de modelos es responsabilidad de MC MUTUAL, según sus procesos de homologación interna y partiendo del catálogo del adjudicatario.
- El adjudicatario entregará los terminales a MC MUTUAL sin ninguna capa propia software adicional a la provista por el fabricante.
- Todos los terminales y dispositivos provisionados incluirán **cargador, funda y protector de pantalla** originales del fabricante.
- En caso de que los dispositivos suministrados por el adjudicatario presenten bloqueo de red, el adjudicatario se compromete a proporcionar los códigos de desbloqueo de los terminales suministrados cuando MC MUTUAL lo requiera y en cualquier caso siempre a la finalización del contrato.
- El adjudicatario deberá garantizar que los terminales facilitados han pasado todos los test de calidad en el funcionamiento de su propia red.
- El adjudicatario deberá garantizar soporte a MC MUTUAL ante incidencias derivadas del comportamiento de los terminales facilitados con la red propia del mismo.
- El adjudicatario deberá garantizar soporte a MC MUTUAL ante incidencias de fabricación (a través de los puntos de contacto con fabricantes de los que disponga).
- Los terminales deberán adaptarse a las nuevas prestaciones y tecnologías que aparezcan durante el periodo de concurso.
- El adjudicatario suministrará todas las tarjetas SIMs necesarias para los diferentes servicios, sin coste adicional para MC Mutual.

3.8. Dimensionado

Se advierte a las empresas licitadoras que todos los importes totales de adjudicación del contrato para los servicios objeto de la presente licitación operarán como **límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas** por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. Las cantidades especificadas en los pliegos que rigen la presente licitación, se entenderán siempre como orientativas y, **en ningún caso supondrán un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de dichas cantidades.**

A continuación se muestran las tablas de los servicios requeridos en el presente pliego.

Para el servicio de interconexión fijo-móvil:

Servicio		Unidades
Interconexión Fijo-Móvil	Canales SIP Trunk	90
	Rutas SIP Trunk (acceso datos soporte)	1
	Servicio SIP Trunk – Equipamiento SBC	1

En cuanto a las líneas móviles:

Servicio		Voz y datos (requerimiento mínimo)	Unidades iniciales	Unidades previstas
Perfiles	Alta gama VIP	TP Ilimitada voz y datos + roaming (Europa + Zona A)	30	30
		TP Ilimitada voz y datos	9	12
	Alta Gama	TP Ilimitada voz + 20 GB	120	130
	Medio	TP 3000 voz + 10 GB (datos compartidos) (*)	140	200
		TP 3000 voz + 3 GB (datos compartidos) (*)	700	700
	Sólo datos	25 Gb	36	40
		Ilimitado	0	1

(*) Los datos compartidos formaran una única bolsa común de ambas tarifas.

En cuanto a los terminales:

Servicio		Tipo de terminal	Unidades iniciales	Unidades previstas
Perfiles	Alta gama VIP	Terminal móvil gama alta VIP	43	48
	Alta gama	Terminal móvil gama alta	130	150
	Medio	Terminal móvil gama media	900	930
	iPad	Tabletas	40	45

Los licitadores deberán especificar en sus propuestas técnicas, además de los terminales propuestos para cada perfil, las capacidades de voz y datos asociadas a cada perfil sin hacer ninguna referencia al coste asociado de las mismas.

En el **DOCUMENTO OFERTA ECONÓMICA**, publicado, en formato Excel, en la Plataforma de Contratación del Sector Público y en el Portal del Licitador se detallan los servicios de comunicaciones móviles requeridos (interconexión fijo-móvil, perfiles, número de líneas y terminales requeridos, tarifas, etc.) así como la volumetría de tráfico de comunicaciones móviles por ámbito de llamada cursado en un mes representativo, con el único fin de que los licitadores dispongan de un perfil del tráfico cursado. Este volumen, se ajustará a los requisitos una vez implantado el nuevo modelo, y en ningún caso supone un compromiso por parte de MC MUTUAL.

Las propuestas no podrán incluir ningún coste en concepto mínimo de consumo en tráfico de por línea o similar. El detalle de llamadas internacionales y en roaming, así como los volúmenes de datos en roaming por zona está incluido en dicho **DOCUMENTO OFERTA ECONÓMICA**

MC MUTUAL prevé un crecimiento de aproximadamente de un 5% de líneas a lo largo del contrato. MC MUTUAL adquirirá terminales en el caso de altas nuevas, pérdidas o robo. El licitador deberá poder soportar esta provisión adicional, **sin que por ello exista compromiso alguno de MC MUTUAL para la contratación efectiva de dichos servicios.**

CLÁUSULA 4ª - MODELO DE EJECUCIÓN

El Modelo de ejecución del servicio se basará en las siguientes etapas de prestación del mismo que cubrirán la totalidad del contrato:

- Fase de Transición e implantación.
- Fase de Prestación del Servicio.
- Fase de Devolución del Servicio.

4.1. Fase de transición e implantación

Una vez adjudicados los servicios al operador, se seguirán las siguientes etapas metodológicas para la implantación, de manera coordinada con el equipo designado por MC MUTUAL:

- **Elaboración del proyecto ejecutivo por parte del operador adjudicatario**, y que incluirá todos los aspectos técnicos relativos a la implantación, operación y explotación de los sistemas, así como el plan de implantación, plan de pruebas, plan de formación, plan de emergencia, penalizaciones por retrasos, etc. Una vez comunicada la adjudicación de la presente licitación, el adjudicatario dispondrá de 2 semanas para elaborar el correspondiente proyecto ejecutivo.
- **Portabilidad numérica en Servicios de Voz**, será necesario incluir y valorar como parte de la propuesta el proyecto de portabilidad de numeración. Dicha portabilidad deberá estar diseñada para causar un impacto mínimo en los servicios en producción. Durante este proceso el operador deberá ser autosuficiente para detectar y gestionar las posibles incidencias que pudieran surgir. Las más comunes son los problemas entre el operador receptor y el operador donante. Debiendo coordinarse con el operador donante para solucionar el problema.
 - El proveedor se asegurará, mediante las oportunas pruebas, que no hay indisponibilidad en las llamadas realizadas desde, al menos, las operadoras habituales en España, una vez finalizado el proceso de portabilidad de cada número.

- El adjudicatario preverá recursos para dar soporte en la colaboración con MC MUTUAL y el proveedor saliente (en su caso) en la devolución del servicio actual y el proceso de implantación del nuevo servicio.
- **Aprobación del proyecto por parte de MC MUTUAL** Una vez recibido el proyecto, MC MUTUAL lo analizará y podrá realizar propuestas de modificación que deberán ser incluidas por parte del adjudicatario. El adjudicatario dispondrá de 1 semana adicional para entregar el proyecto en caso de modificaciones por parte de MC MUTUAL. Los proveedores no lanzarán la petición de ningún suministro de servicios y/o equipamiento hasta que la fase elaboración de proyecto ejecutivo esté aprobada por parte de MC MUTUAL. MC MUTUAL no se responsabilizará de suministros lanzados con anterioridad a la aprobación. Una vez se disponga de la versión definitiva, este proyecto se anexará al contrato con carácter vinculante.
- **Ejecución y puesta en marcha.** Una vez entregado el plan proyecto definitivo se iniciarán los procesos de ejecución y puesta en marcha.
 - En caso de cambio de proveedor, se establecerán un mecanismo de portabilidad de la numeración actual. La portabilidad deberá realizarse en coordinación con el personal técnico de MC MUTUAL, sin impacto sobre la operación y en las ventanas de intervención definidas.
 - Durante la fase de provisión y entrega de terminales, existirá un perfil “in-plant” on site que proporcionará soporte durante la programación, portabilidad y puesta en marcha de los terminales, si procede esto último. El licitador deberá incluir en su oferta el tiempo de dedicación de este recurso que será como mínimo de un mes.
- **Test y pruebas.** El adjudicatario realizará los test necesarios de acuerdo con el plan de pruebas presentado. MC MUTUAL podrá realizar pruebas adicionales, con el soporte del personal y medios de operador, sin ningún coste. No se considerarán superadas las pruebas sin la aceptación por parte de MC MUTUAL. Las pruebas mínimas que se realizarán son:
 - Pruebas de configuración y enrutamiento de comunicaciones móviles.
 - Pruebas de calidad y velocidad de transmisión.
- **Formación.** El adjudicatario se responsabilizará de la formación de los usuarios de MC MUTUAL, o de los usuarios en quien delegue, implicados en la gestión de los servicios contratados. Especialmente en el uso de los dispositivos y en las aplicaciones y herramientas de gestión.

- **Aceptación.** Realizadas con éxito las pruebas y entregada toda la documentación, MC MUTUAL procederá a la aceptación. A partir del momento de aceptación, el operador podrá iniciar la facturación del servicio. No se considerarán aceptado ni por lo tanto se podrán facturar servicios que no hayan superado las pruebas realizadas.

El adjudicatario deberá realizar el proyecto técnico de implantación atendiendo a los siguientes criterios:

- Una vez definido el proyecto técnico, la información deberá fluir de forma ágil entre todos los recursos del operador implicados en la implantación.
- El personal técnico responsable de la instalación, deberá disponer de todos los parámetros y criterios de configuración definidos previamente por el equipo de trabajo del operador y MC MUTUAL.
- El operador deberá realizar un plan de pruebas de acuerdo a la instalación que permita definir en detalle las configuraciones de los sistemas.
- El operador deberá contemplar todas las labores asociadas a la puesta en marcha incluyendo los desplazamientos necesarios durante la fase de implantación.

El adjudicatario designará un jefe de proyecto (responsable de la transición) y un equipo de trabajo, que deberán como mínimo asumir las siguientes responsabilidades:

- El jefe de proyecto debe ser la interfaz de comunicación entre el cliente y los servicios de gestión del operador.
- El jefe de proyecto del operador tendrá una titulación en ingeniería de telecomunicaciones y acreditará una dilatada experiencia en implantación y explotación de redes de volumen similar a la red de MC MUTUAL.
- MC MUTUAL podrá solicitar, de forma justificada, el cambio de jefe de proyecto del operador, que se hará efectivo en un plazo máximo de 15 días.
- El jefe de proyecto deberá asumir la dirección y coordinación del proyecto. Las tareas asociadas a la dirección y coordinación del proyecto deben incluir definición del proyecto técnico detallado, definido dentro del marco del contrato.
- El inicio y coordinación del despliegue se realizará de forma proactiva por parte del jefe del proyecto y del equipo de trabajo del operador.

- El equipo de trabajo del operador o el jefe de proyecto deben asumir también las siguientes tareas de dirección y coordinación del proyecto:
 - Ser el contacto de recepción de material (no debe ser enviado directamente al cliente).
 - Ser el contacto para la coordinación de la instalación.
 - Haber contactado previamente con los responsables de los centros para definir la ubicación de los equipos y requerimientos previos.
 - Haber contactado previamente con los responsables de los centros para acordar la fecha de instalación.
 - Coordinar la instalación y los técnicos durante el día de la instalación (MC MUTUAL no coordinará in-situ la instalación).

Durante el proceso de instalación / implantación, el adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- El adjudicatario deberá realizar la definición previa de todos los requerimientos previos del cliente (espacio, alimentación, red, configuraciones, etc.), para poder llevar a cabo la instalación con éxito.
- Definición de un protocolo claro y detallado de implantación, con definición de responsabilidades.
- Cualquier instalación a realizar por parte del adjudicatario deberá ser aprobada previamente por MC MUTUAL y deberá respetar los protocolos y la planificación de implantación. Cualquier iniciativa del operador que no haya sido planificada previamente, no implicará una demora en la implantación imputable a MC MUTUAL.
- En ningún caso la implantación podrá conllevar una pérdida de nivel de servicio o una interrupción del mismo.

La totalidad de los servicios deberán estar operativos en un plazo máximo de **TRES (3) MESES**, computados desde la fecha de inicio de las actividades, según acta firmada por ambas partes hasta la fecha en que se dé la conformidad por parte de MC MUTUAL, mediante la correspondiente Acta de Finalización firmada por ambas partes, todo ello respetando los

compromisos vigentes de MC MUTUAL. MC MUTUAL se reserva el derecho a modificar el calendario propuesto por el adjudicatario.

En caso de incumplimiento de los plazos máximos de implantación establecidos, MC MUTUAL podrá optar por:

- Penalizar al adjudicatario según la penalización del tiempo real de implantación definida en el **ANEXO J PENALIZACIONES** del PCAP.
- Resolver el contrato, reclamando daños y perjuicios.

En cualquier caso, al superar los plazos máximos indicados por causas no imputables a MC MUTUAL, los operadores entrantes se harán cargo de los costes adicionales derivados de este retardo, tal y como se especifica en el **ANEXO J PENALIZACIONES** del PCAP.

Facturación durante la fase de implantación

La facturación de los servicios durante la fase de implantación se realizará conforme a la puesta en servicio de cada uno de los servicios requeridos en el presente pliego.

Los licitadores deberán indicar en sus propuestas los mecanismos existentes para garantizar la aplicación de las condiciones pactadas de forma coordinada con el plan de implantación. Una vez se establezca el operador adjudicatario final del servicio, pueden darse dos situaciones:

- Que los operadores actuales continúen con la provisión y operación de los servicios descritos en el presente pliego. En este caso los operadores garantizarán el no solapamiento de la facturación en la migración y aplicarán las nuevas condiciones de forma inmediata.
- Que se produzca cambio de operador. En este caso el operador entrante asumirá los costes para garantizar el no solapamiento de la facturación. De esta manera, a la entrega de un servicio o parte de él, el operador entrante indicará a MC MUTUAL qué servicios ha de dar de baja con el operador anterior, de tal modo que una vez cese la facturación, el nuevo operador proceda a facturar su servicio previa validación por parte de MC MUTUAL.

Será responsabilidad del operador entrante la gestión de este control de entregas y bajas, comunicándose por escrito a MC MUTUAL.

Proceso de portabilidad

En caso que haya cambio de operador de telefonía, el adjudicatario asumirá el coste y realizará todas las labores necesarias, tanto internas (identificación de líneas, identificación de direcciones, contratos, etc.), como externas (presentación de solicitudes, gestión de las solicitudes retornadas, etc.) sin que este proceso represente ningún tipo de dedicación por parte del personal de MC MUTUAL. Todas estas labores se deberán realizar dentro del plazo de implantación establecido en el presente pliego. Se minimizará el tiempo de “no operación” de cada línea afectada por la portabilidad de su número, tiempo que en ningún caso superará las 4 horas.

En el caso de procesos de portabilidad en centros de alta criticidad como clínicas, y que por tanto requieren de servicios ininterrumpidos 24x7, el proveedor deberá ofrecer soluciones que garanticen la continuidad del servicio durante el proceso de migración. Los licitadores deberán detallar en sus propuestas la solución de migración prevista en estos casos.

En cualquier caso, el plan de numeración respetará los criterios generales de MC MUTUAL y deberá ser pactado y aprobado por MC MUTUAL.

Formación de personal de MC MUTUAL.

Será responsabilidad del adjudicatario formar al personal de MC MUTUAL en las nuevas tecnologías y plataformas tecnológicas que sean implantadas para garantizar un conocimiento básico sobre sus características y funcionamiento, así como en aquellos procesos operativos y de gestión que requieran la participación del personal de MC MUTUAL. Adicionalmente se deberá proveer información de las herramientas de gestión y control implantadas ya que MC MUTUAL podrá acceder a ellas para realizar tareas de monitorización y gestión.

MC MUTUAL será el encargado de establecer las directrices para el diseño del plan de formación del personal de MC MUTUAL así como coordinar el mismo. El adjudicatario, por su parte, será el encargado de la preparación, la propuesta del diseño, calendario, metodología, participantes y contenidos de la formación a impartir y que deberá ser aprobado por la Mutua.

4.2. Fase de prestación del servicio

Provisión de los servicios tipo “llave en mano”

Los precios propuestos para la provisión y posterior gestión de los sistemas y servicios solicitados deben incluir todos los posibles elementos de coste asociados a la implantación y explotación de estos (obra civil, infraestructuras, ingeniería, permisos, canalizaciones, cableados de interconexión, elementos de administración / repartidores, adecuación de red eléctrica).

Es decir, MC MUTUAL no asumirá ningún otro coste asociado a la implantación de los servicios contratados, a parte de los especificados por los licitadores en sus propuestas.

Por otra parte, los operadores no deben contemplar ningún tipo de dedicación técnica por parte del personal de MC MUTUAL, en labores asociadas a la puesta en marcha. Los operadores deberán contar con los medios suficientes para cubrir las actividades incluyendo los desplazamientos necesarios, ya que ningún técnico de MC MUTUAL se desplazará a los centros durante la fase de implantación.

Obligaciones de adjudicatario en seguridad

El adjudicatario deberá garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de los servicios y sistemas de comunicaciones de MC MUTUAL mediante el cumplimiento de las siguientes normas básicas:

- Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de MC MUTUAL.
- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida por su red.
- Informar a MC MUTUAL acerca de su política de seguridad, así como de la implementación y seguimiento por parte de su organización.
- Informar por escrito a MC MUTUAL tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o en el equipamiento del cliente.

- Garantizar que toda la información transmitida por MC MUTUAL no es almacenada, duplicada o interceptada, extremo a extremo en su red.
- Acceso a cualquier equipamiento de red y/o sistemas de información mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.
- Definir normas de seguridad que sean respetadas en todos los centros operativos, garantizando su aplicación mediante controles periódicos y auditorías realizadas por organizaciones externas.
- Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.

Adecuación permanente a las necesidades

MC MUTUAL es una entidad dinámica y esto comporta, entre otros:

- La apertura de nuevos centros, la agrupación de centros dispersos en nuevos centros, obras de remodelación, etc.
- Eventos no previstos con necesidad de servicios de telecomunicaciones.
- Situaciones de emergencia que pueden requerir necesidades adicionales de servicios.
- Evolución de las necesidades en servicios de comunicaciones (ancho de banda, canales de voz, etc.).

Los operadores deberán adecuar los servicios a la realidad de la mutua en cada momento y proveer los nuevos requerimientos en servicios de comunicaciones.

Adecuación de los precios a la realidad de mercado

En caso de existir variaciones de precio en el mercado que así lo justifiquen, MC MUTUAL podrá exigir al adjudicatario la adecuación de los precios ofrecidos, con el objeto de mantener la misma posición relativa de descuento sobre sus precios medios de mercado existente en el momento de la contratación.

En caso de variaciones debidas a nuevos marcos tarifarios, nuevas regulaciones, nuevas tarifas de interconexión, nuevos precios o condiciones de aplicación generalizada en el mercado, que ocasionen bajadas en los precios, las variaciones de tarifas y/o condiciones se aplicarán de manera automática a los precios de adjudicación.

Adicionalmente, MC MUTUAL podrá contratar periódicamente un proceso de comparación de precios ("*Benchmarking*") donde se evaluarán los siguientes aspectos de los servicios prestados y consumidos por MC MUTUAL y de las unidades de recurso usadas a través de este contrato:

- Evolución de los precios de mercado de los servicios consumidos por MC MUTUAL en contratos para empresas similares durante el último año ("Comparación de Precios").
- Propuestas de evoluciones tecnológicas que sean susceptibles de aplicarse al servicio por parte del adjudicatario, de manera que se garantice que MC MUTUAL obtenga el mejor precio por lo consumido y sobre soluciones, que estén maduras en el mercado, y que aporten la mejor relación coste/prestaciones.

En el caso que el resultado del benchmarking difiera en más de un 5% del precio total para los servicios en el alcance del presente expediente, el adjudicatario del presente expediente deberá presentar un plan de mejora/evolución.

4.3. Fase devolución del servicio

En caso que se adjudique nueva licitación a otro proveedor diferente del que presta los servicios objeto del presente contrato, éste último estará obligado a realizar las siguientes tareas durante el proceso de relevo:

- Facilitar toda la información tanto técnica como administrativa necesaria para la realización del traspaso en un plazo máximo de 4 semanas.
- No degradar los niveles de servicios en aquellas infraestructuras que continúen en servicio y sean utilizadas para el transporte del tráfico del nuevo operador (accesos indirectos, alquiler de infraestructuras, prestación de servicios...)
- No dificultar el proceso de cambio, ni degradar los SLAs pactados.

En caso de incumplimiento, MC MUTUAL podrá aplicar las siguientes penalizaciones:

- 10% de la facturación mensual correspondiente a la totalidad de los servicios contratados por MC MUTUAL, por cada semana de retraso en facilitar la información al “proveedor entrante”.
- El doble de las penalizaciones establecidas en el presente pliego, para aquellos SLAs y servicios que sean de aplicación.

Asimismo, durante toda la vigencia del contrato, y con la finalidad de facilitar el posible relevo por cambio de operador, estará obligado a:

- Utilizar tecnologías y sistemas asociados, que no impliquen restricciones que puedan dificultar o impedir a un nuevo operador la conexión a las redes, el mantenimiento y la gestión de los sistemas.

Los operadores tendrán que garantizar que las tecnologías y sistemas a instalar no son ni propietarios, ni exclusivos de los operadores, ni dificultarán un futuro proceso de cambio de operador.

CLÁUSULA 5ª - CATÁLOGO DE SERVICIOS

5.1. Servicios asociados a la explotación del contrato

Se considerarán los siguientes servicios asociados a la explotación:

Relación MC MUTUAL – Operador de telefonía

La relación entre MC MUTUAL y el operador de telefonía cumplirá los siguientes requisitos:

- Ventanilla única para centralizar todas las gestiones, con atención personalizada, ágil y permanente.
- Canalización unificada de solicitudes, reclamaciones y comunicaciones.
- Atención comercial cualificada, con personal adecuado al nivel de MC MUTUAL.
- Posibilidad de cambio de comercial a petición de MC MUTUAL (máx. 15 días hábiles).
- Plataforma de gestión accesible que permita:
 - Gestión y seguimiento de solicitudes.

- Monitorización de incidencias.
 - Control del cumplimiento.
 - Consulta de facturación electrónica.
- Canales alternativos disponibles (teléfono, mail, etc.) para realizar gestiones.

Los licitadores deberán incluir la gestión de los servicios de comunicaciones móviles. El servicio deberá gestionar de manera centralizada las incidencias y peticiones asociadas a los servicios así como proporcionar una interlocución única para todos los servicios de comunicaciones móviles de MC MUTUAL, , según los requerimientos que se detallan a continuación:

En cuanto a la **disponibilidad y configuración del servicio**, se contemplan los siguientes requerimientos:

- El horario de atención personalizado será horario de oficina de lunes a viernes, sin perjuicio de las otras vías de comunicación para la resolución de incidencias o averías que estarán disponibles **24 horas al día los 365 días del año**, que garantizará la continuidad de la atención técnica y comercial personalizada con el mismo nivel de servicio.
- Se plantea un modelo de gestión global para los servicios incluidos. No se requiere un modelo de gestión basado en recursos dedicados en dependencias de MC MUTUAL, pero sí se requiere que los recursos asignados dispongan de un conocimiento tanto técnico como de configuración específica de los servicios contratados por MC MUTUAL. Los licitadores describirán en su propuesta el modelo propuesto, así como el nivel de dedicación/asignación de los recursos a los servicios de MC MUTUAL, así como si existe un interfaz único o no para la gestión de los servicios.
- El equipo debe cubrir todos los servicios de gestión (operación, supervisión, mantenimiento remoto y seguimiento). El adjudicatario detallará el dimensionado de recursos propuestos y su nivel de dedicación para MC MUTUAL. El equipo de gestión deberá garantizar el conocimiento de la red de MC MUTUAL en cada momento.
- El mantenimiento remoto debe cubrir la actuación y resolución de incidencias desde el centro de gestión. Cuando no sea posible la resolución de la incidencia desde el centro de gestión, se realizarán las actuaciones in-situ necesarias.
- Como se ha indicado, el proveedor proporcionará un servicio de ventanilla única para las tareas de gestión (operación, supervisión y mantenimiento, seguimiento), y en caso

contrario se indicará en la propuesta. Los proveedores indicaran las figuras y recursos designados para garantizar un punto de comunicación único con MC MUTUAL. Se debe disponer de un CAU para la recepción de incidencias y peticiones con numeración gratuita para el llamante.

- El dimensionado de los recursos de gestión deberá realizarse durante toda la vigencia del contrato y será proporcional al número de servicios gestionados. Por lo tanto, el adjudicatario deberá adecuar de forma permanente el dimensionado de recursos a la red de comunicaciones de MC MUTUAL.

Deberá existir la figura o figuras por parte del adjudicatario que realizarán la labor de Service Manager, que garantizará, durante la explotación, la calidad de los servicios. Las funciones principales a desempeñar se listan a continuación:

- Gestión de cambios e incidencias.
- Seguimiento de incidencias y reporte de su evolución a MC MUTUAL.
- Realización de informes mensuales (rendimientos, SLA, etc.) y bajo demanda.
- Propuesta de mejoras en la red de MC MUTUAL.
- Soporte y asesoramiento técnico.

En cuanto a **servicios de gestión**, se contemplan los siguientes requerimientos:

- Servicios de provisión y preventa.
- Servicios de operación.
- Servicios de supervisión y garantía, soporte y mantenimiento.
- Servicios de seguimiento.

La gestión solicitada de los servicios incluye las siguientes actividades:

Servicios de provisión y preventa

Los licitadores incluirán un responsable del servicio que será punto único de contacto para la petición de nuevos servicios, proyectos, estudios específicos o modificaciones de los servicios actuales que supongan una variación sustancial en el coste y/o en la arquitectura de los servicios, y que no estén incluidas en el servicio de operación.

Además del responsable del servicio, se designará un equipo comercial específico que contará con al menos:

- Un responsable/gestor comercial en contacto directo con el responsable del servicio para la realización de las propuestas necesarias.
- Un equipo de ingeniería de preventa, de soporte en caso de ser necesario.

Al inicio de la prestación, el adjudicatario acordará con MC MUTUAL el modelo de gestión del servicio (interlocutores, interfaces, autorizaciones, etc.).

MC MUTUAL podrá solicitar, de forma justificada, el cambio del responsable comercial del servicio, que se hará efectivo en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Servicios de operación

Los servicios de operación deberán contemplar como mínimo las siguientes actividades:

- Gestión de cambios y/o modificaciones:
 - Al inicio de la prestación, el adjudicatario acordará con MC MUTUAL el modelo de gestión del servicio (interlocutores, interfaces, autorizaciones, etc.), que incluirá un listado de las actuaciones más frecuentes o recurrentes, para las cuales se definirán tiempos de ejecución reducidos.
 - En el caso de actuaciones o cambios que requieran un estudio previo, los adjudicatarios pondrán los medios necesarios para proporcionar una respuesta adecuada y acorde con los requerimientos planteados por MC MUTUAL.
- Líneas móviles y terminales
 - Inventario actualizado de servicios y terminales.
 - Gestión de altas, bajas y modificaciones en servicios.
 - Gestión del plan de numeración.
 - Soporte técnico y formación.
 - Gestión de averías, pérdidas y robos de terminales.
 - Gestión de stock. En caso de avería de un terminal, el terminal averiado será recogido en el lugar indicado por MC MUTUAL para su reparación.
 - Actualización del catálogo personalizado de terminales disponibles para MC MUTUAL.
- Interconexión de la red fija - red móvil
 - Inventario actualizado de enlaces de interconexión. El inventario debe contener información detallada del enlace, ubicación, conexión con sistemas de comunicaciones de voz, ...

- Gestión de altas, bajas y modificaciones de enlaces de interconexión.
- Gestión de averías.

Mantenimiento de los servicios contratados

El mantenimiento preventivo y correctivo del parque instalado y del conjunto de servicios, será responsabilidad del operador adjudicatario, y debe incluir la totalidad de elementos que componen el servicio (latiguillos, conectores, etc.).

Todos los gastos de material, mano de obra, desplazamientos y demás, estarán incluidas en los costes fijos de alquiler y mantenimiento.

La gestión del servicio, la infraestructura y equipamiento se realizará de forma proactiva. Los equipos serán monitorizados remotamente y se adoptarán las medidas necesarias para la resolución de cualquier anomalía tan rápido como sea detectada.

Además de las actuaciones propias del mantenimiento correctivo se incluirán todas aquellas labores de mantenimiento preventivo necesarias por evitar cualquier incidencia que afecte a la correcta prestación del servicio.

Los servicios de supervisión deberán contemplar como mínimo las siguientes actividades:

- Monitorización y control de los servicios incluidos en la presente adjudicación
- Los servicios serán monitorizados remotamente y se adoptarán las medidas necesarias para la resolución de cualquier anomalía tan rápido como sea detectado (siempre tras informar y acordar ventana de intervención con MC MUTUAL).
- Detección y gestión de alarmas de servicios.
- Gestión de incidencias.
- Los licitadores deberán especificar en su oferta técnica los procedimientos de detección, comunicación, tratamiento y escalado de incidencias y averías.
- En caso de que el operador detecte una avería general o masiva en su red que pueda afectar a la disponibilidad de los servicios, ésta deberá ser comunicada a MC MUTUAL, así como la evolución de la misma hasta su solución.
- El adjudicatario deberá dotar a MC MUTUAL de acceso a esta monitorización.

Los servicios de garantía, soporte y mantenimiento deberán contemplar las siguientes actividades:

- El mantenimiento preventivo y correctivo del conjunto de servicios, será responsabilidad del proveedor seleccionado. Deberá incluir la totalidad de elementos que componen el servicio. Todos los gastos de material, mano de obra, desplazamientos y otros, estarán incluidos en los costes fijos de alquiler y mantenimiento.
- Mantenimiento preventivo:
 - Análisis de parámetros de capacidad o configuración que permitan establecer puntos de mejora de la red.
 - Gestión del rendimiento, capacidad y gestión de la red y de los sistemas asociados para prever posibles incidencias y garantizar el crecimiento previsto.
 - Análisis de las incidencias repetitivas.
- Mantenimiento correctivo:
 - Será responsabilidad del adjudicatario, gestionar y reparar las averías que puedan surgir, con independencia de si implican desplazamiento de personal, mano de obra, etc., tanto en ubicaciones del cliente, como del propio operador. Los gastos de reparación correrán a cargo del adjudicatario.
 - En cuanto a la reparación de terminales, se realizará según el procedimiento indicado en el apartado 2.7.5.4. Los operadores indicarán los plazos para la resolución de averías y horarios de atención.
 - MC MUTUAL deberá tener en todo momento visibilidad del estado de la resolución de las incidencias, ya sea en los enlaces centrales, servicios o la reparación de los terminales, incidencias técnicas. Para ello existirá un buzón de correo asignado y un teléfono directo. Asimismo, se valorará que las incidencias sean trazables a través de una Web, donde se indique su estado y previsión de resolución. Cualquier cambio en la evolución de una incidencia deberá ser notificado a MC MUTUAL a través del Service Manager, y deberá ser actualizado en la herramienta de gestión Web en el momento que se produzca dicho cambio. Adicionalmente, si MC MUTUAL así lo requiere, las incidencias deberán ser registradas y actualizadas en la plataforma de ticketing propia de MC MUTUAL.
 - El adjudicatario deberá cumplir la normativa en materia de seguridad y riesgos laborales (PRL) de MC MUTUAL, tal y como se especifica en el apartado de Requerimientos Generales de este documento, así como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. El adjudicatario se comprometerá a certificarse y a

proporcionar la documentación necesaria, siguiendo las instrucciones que especifique MC MUTUAL en cada centro.

- Las actuaciones de mantenimiento planificadas se realizarán en un horario acordado con MC MUTUAL, de manera que se minimice la alteración en la disponibilidad del servicio.

Servicios de seguimiento

Los servicios de seguimiento requeridos son:

- Seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio. El proveedor se encargará de realizar el seguimiento y el reporte del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Elaboración de los informes mensuales de seguimiento o bajo demanda a petición de MC MUTUAL:
 - Informes de operación e incidencias:
 - El adjudicatario redactará informes técnicos de la situación de los servicios de comunicaciones, incluyendo las nuevas altas, bajas o modificaciones.
 - El adjudicatario redactará informes mensuales que incluyan las actividades de operación realizadas durante el período, actividades de mantenimiento, así como las incidencias en los servicios y su resolución.
 - El informe deberá contemplar también informes de tráfico y rendimiento de los servicios gestionados, que deben permitir la identificación de forma preventiva de posibles incidencias y aportar recomendaciones y mejoras de forma continua.
 - Para cada una de las incidencias, el adjudicatario deberá facilitar a MC MUTUAL un informe que indique: fecha y hora de comienzo, origen del mismo, situación planteada, solución, observaciones, fecha y hora de finalización, indicador de avería repetida en el mes, así como otros campos adicionales, que se consideren necesarios.
 - Informes de SLA:
 - El adjudicatario redactará los informes mensuales del grado de cumplimiento de los SLA de la presente licitación.
 - Informe de disponibilidad del servicio.

- El adjudicatario remitirá dichos informes a MC MUTUAL con antelación suficiente a las reuniones de seguimiento del servicio, con el objetivo de poder analizarlos previamente y utilizarlos como soporte en dichas reuniones.

Los licitadores incluirán en sus propuestas un ejemplo de los informes anteriores requeridos. No obstante, el formato e información contenida se adecuará a los requerimientos que establezca MC MUTUAL.

En cuanto al **modelo de gestión**, los licitadores deben contemplar en su oferta la redacción del Modelo de Gestión de los servicios objeto del presente pliego, en el que se defina la interlocución y los procedimientos, técnicos y administrativos, para la correcta gestión de estos servicios.

Periódicamente y a petición de MC MUTUAL, se realizarán reuniones de seguimiento y evolución del servicio. El adjudicatario no podrá realizar cambios, intervenciones, renovaciones tecnológicas, etc. en los servicios sin previa aprobación de MC MUTUAL.

El adjudicatario respetará en todo momento la política de seguridad que se le comunique por parte de los interlocutores válidos designados por MC MUTUAL, especialmente en materia de control de accesos.

El adjudicatario dispondrá de todos los recursos humanos y materiales requeridos y adecuados para la gestión de los servicios durante todo el período de vigencia del contrato. Es decir, las propuestas deberán incluir todos los elementos de coste necesarios para los servicios de gestión. Las propuestas deben detallar los servicios de soporte que proponen en el ámbito de los servicios contemplados en el presente documento.

En cuanto a las herramientas de gestión, los licitadores deberán describir en sus propuestas las herramientas asociadas a la gestión de los servicios y sistemas objeto del presente pliego, y que deben estar operativas en el momento de la puesta en marcha del servicio de gestión.

Las herramientas de gestión del servicio deben incluir, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- Gestión de solicitudes, altas y bajas.
- Gestión centralizada de incidencias (apertura, seguimiento, etc.)
- Gestión centralizada de peticiones (apertura, estado, etc.).
- Gestión de los niveles de servicio pactados.
- MC MUTUAL dispondrá de acceso a la herramienta de gestión.

Gestión del inventario y documentación del sistema

Todos los sistemas, equipos, líneas y enlaces estarán inventariados y debidamente documentados. Este inventario y documentación estarán permanentemente actualizados y a disposición de MC MUTUAL en formato electrónico.

La facturación de los diferentes servicios correspondientes a MC MUTUAL deberá ser coherente con el inventario. Es decir, el operador mantendrá un inventario donde se refleje correctamente la dirección de cada centro y los servicios asociados a dicha dirección. En caso de diferencias entre la dirección del centro y la dirección del servicio el operador actualizará continuamente el inventario de manera que los servicios estén imputados a los centros de manera correcta.

Elaboración de informes

El operador ofrecerá, mensualmente, y adicionalmente bajo demanda de MC MUTUAL, los siguientes informes, orientados a mejorar la gestión de los servicios:

- En el caso de la interconexión de fijo-móvil: Informes de tráfico, de ocupación de enlaces, ratios de saturación, ancho de banda ocupado, gráficos de rendimiento, etc.
- Propuestas que mejoren el nivel de servicio, optimicen los recursos y reduzcan el gasto.
- Informes de cumplimiento de los SLAs pactados y los correspondientes cálculos de los importes de penalización:
 - Mensualmente los operadores presentarán para cada uno de los SLAs el valor real obtenido.
 - Mensualmente los operadores calcularán las penalizaciones pactadas en base a las fórmulas del presente pliego o a las fórmulas propuestas por los operadores, siempre que el valor de penalización resultante de estas últimas sea superior al calculado en base a las fórmulas del pliego.
- Informes a medida solicitados por MC MUTUAL. Durante el proceso de instalación y/o explotación es posible que MC MUTUAL solicite algún informe puntual (p.e. sobre incidencias repetitivas, etc.). El operador 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 operador deberá generar informes “a medida”.

Facturación

Se requiere que la facturación mensual se entregue en un formato inteligible y tratable de acuerdo con los criterios que se fijen desde MC Mutual. Por ello, el sistema de facturación debe permitir las siguientes facilidades:

- La facturación será en formato electrónico e incluirá el máximo detalle posible. En caso de que se requiera una intervención manual en el proceso de facturación, ésta será responsabilidad del rol de gestor de servicio propuesto por el proveedor
- El operador debe mantener actualizado el inventario y reflejarlo correctamente en la facturación.
- La información será accesible vía Web y en formato electrónico, y de formato tratable informáticamente.
- Generación de una factura informativa agrupada que incluya todas las dependencias asociadas a MC MUTUAL.
- Dentro de cada factura se podrán definir centros de coste.
- El operador no podrá, de forma unilateral, cambiar el formato de la información con el que se ofrecerá la factura. Cualquier cambio será informado con antelación a MC MUTUAL.
- Los licitadores indicarán en sus propuestas el formato, contenidos, nivel de detalle, herramientas de procesado, fecha de presentación de factura, y otros.
- La facturación deberá realizarse en los términos pactados en el contrato, ya sea una factura única o subfacturas informativas por CIF/entidad, etc.
- En caso de surgir la necesidad de contratar nuevos elementos facturables no relacionados en la oferta del adjudicatario (materiales o tareas adicionales), éstos deben ser valorados de forma conjunta con MC MUTUAL.
- En la facturación no se aceptarán mínimos ni condiciones adicionales no contempladas en el escenario de valoración.
- La primera factura no se presentará hasta que todos los servicios contratados estén plenamente operativos y se haya migrado completamente desde el anterior contrato al nuevo.

Las incidencias no subsanadas se tratarán en un Comité de Seguimiento específico, y si no se resuelve en este foro, se escalarán convenientemente dentro de los órganos de control del contrato.

5.2. Plan de evolución tecnológica y de no obsolescencia

Los licitadores deben incluir un plan de evolución de los servicios y sistemas propuestos y los mecanismos disponibles para prevenir la obsolescencia de los servicios y sistemas propuestos que puedan ser utilizados a posteriori durante el periodo de vigencia del contrato si se desea evolucionar los servicios y sistemas. El plan de evolución deberá incluir, como mínimo, una descripción detallada de:

- Descripción de la posible evolución prevista para los servicios y sistemas propuestos en sus respuestas a la licitación, identificando aquellos que podrían quedar obsoletos durante la vigencia del contrato derivado de dicha evolución.
- Calendario de disponibilidad de las evoluciones descritas para los servicios y sistemas propuestos.
- Descripción de potenciales servicios y sistemas avanzados que pudieran proveerse en el futuro, con vinculación a los servicios y sistemas incluidos dentro del alcance del contrato.
- Calendario de disponibilidad previsto para los servicios y sistemas avanzados considerados en el punto anterior.
- Breve descripción del impacto económico que supondría la posible evolución de los servicios y sistemas solicitados, así como el de aquellos potenciales servicios y sistemas avanzados que se pudieran abordar en el futuro dentro del período de vigencia del contrato.
- Mecanismos y procedimientos para informar a MC MUTUAL de las posibles evoluciones de los servicios y sistemas o de aquellos nuevos servicios y sistemas avanzados que podrían ser de interés para MC MUTUAL.

Adicionalmente, dicho plan de evolución deberá detallar la necesidad de acuerdos con fabricantes de hardware/software o impacto sobre acuerdos actuales, y aportar la previsión de nuevos modelos o componentes a introducir.

5.3. Provisión y renovación de terminales

Se establecen los siguientes requerimientos generales sobre la provisión y renovación de terminales:

- Los licitadores asumirán el suministro, mantenimiento y renovación del parque de terminales móviles de MC MUTUAL para permitir la evolución tecnológica del parque y del servicio a las próximas generaciones de telefonía móvil.
- El coste de cada uno de los tipos de terminal estará explicitado en la oferta del licitador y se mantendrá durante toda la vigencia del contrato.
- El adjudicatario del servicio deberá proporcionar los terminales adecuados para la prestación de todos los servicios de esta licitación. Se ha considerado la homogeneización del parque de terminales móviles en base a las gamas que se describen en este pliego.
- Los licitadores deberán contemplar que se realizará **una renovación completa durante la vigencia del contrato**. Será decisión de MC MUTUAL si, en función de la casuística, la renovación se realiza al inicio del contrato de forma global, o parcial, o en algunos casos más adelante de la forma que MC MUTUAL estime conveniente.
- La adquisición de terminales estará a disposición de MC MUTUAL en cualquier momento del periodo establecido. El licitador deberá proporcionar durante la vigencia del contrato el modelo más actual del mercado compatible con las características demandadas.
- La renovación debe ofrecer, al menos, las mismas características en los nuevos terminales que los que se reemplazan. En todos los casos, el adjudicatario deberá ofrecer un catálogo de terminales actualizado mensualmente.
- La renovación de terminales incluirá una guía de usuario que resuelva las dudas sobre la migración de datos personales de un terminal a otro nuevo siguiendo los criterios y políticas de MC MUTUAL.
- En caso de discontinuidad o descatalogación de alguno de los modelos seleccionados por MC MUTUAL en el futuro, el adjudicatario se compromete a comunicar este hecho con antelación de 3 meses a MC MUTUAL y a proporcionar un terminal de prueba del modelo (o modelos) que lo sustituyen dentro de su gama. MC MUTUAL se reserva el derecho a solicitar el cambio de modelo si las prestaciones del nuevo terminal no son acordes a los requerimientos. En caso de ser aceptado por MC MUTUAL, el nuevo terminal tendrá el mismo coste al modelo que sustituye.

- Los terminales se adecuarán a la plataforma de correo electrónico de MC MUTUAL. La plataforma de correo disponible actualmente es Office 365.
- Renovación: Será un pedido de muchos terminales, para hacer una renovación completa o parcial del parque.
- Aprovisionamiento puntual: El pedido mínimo de terminales será de una unidad, y este tipo de pedidos se podrá realizar a lo largo de todo el contrato.
- Los pedidos de terminales, incluirán móviles de las tres categorías, así como iPads.

5.4. Servicio de mantenimiento de terminales

Dentro del servicio de mantenimiento de terminales se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- El adjudicatario será el responsable del mantenimiento de los terminales, tanto móviles como iPads, de MC MUTUAL durante todo el contrato extendiendo la garantía del fabricante. Esto se aplicará a todos los terminales suministrados por el licitador durante la vigencia del contrato así como a los que MC MUTUAL tiene ahora y declara en esta licitación.
- Se requiere un modelo de reparación de terminales tipo SWAP. Es decir, cada vez que se entrega un terminal para su reparación, el proveedor entregará un terminal de sustitución de las mismas o superiores prestaciones (igual al terminal averiado o en caso de estar descatalogado, el modelo equivalente con iguales o superiores prestaciones para la misma gama) con el objetivo de no reducir el stock de seguridad, que podrá ser el nuevo terminal del usuario. Esta entrega se realizará en **menos de 2 días laborables**. No se admitirán terminales de sustitución descatalogados.
- El servicio SWAP se considerará para todas las gamas de terminales solicitadas. En caso de existir alguna limitación al respecto, los licitadores lo harán constar en su oferta.
- El adjudicatario será el responsable de la gestión del mantenimiento tanto de los dispositivos actuales, tanto de Apple como los del resto de fabricantes, así como de los terminales suministrados a MC MUTUAL durante todo el contrato.
- La gestión del cambio se deberá realizar de forma centralizada en la sede central de MC MUTUAL.

- Para el parque de móviles y iPads, será objeto de este servicio postventa todos aquellos terminales averiados, esté cubierta su reparación o no por la garantía del terminal (pantallas rotas, caídas...).
- Los licitadores indicarán las características (tiempo de reparación, modo de gestión, etc.) del servicio propuesto. Asimismo, se indicarán las limitaciones o implicaciones (en caso de que existan) en función del modelo de los terminales.
- El servicio debe permitir que todos los usuarios de MC MUTUAL cuenten con terminales plenamente operativos, actualizados y capaces de soportar los servicios ofrecidos en todo momento.

CLÁUSULA 6ª - RECURSOS ASIGNADOS

El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución de la implantación de los servicios de comunicaciones de telefonía móvil, será el que el licitador estime necesario para la buena ejecución del proyecto, estando formado **como mínimo** por los siguientes **perfiles clave**, para la coordinación, gestión y ejecución del expediente:

- Responsable global del expediente.
- Responsables de la prestación del servicio (Service Manager).
- Responsables de los distintos dominios, proyectos y tecnologías.
- Otros: Personal para el soporte al usuario final en la migración in-situ en dependencias de MC Mutual (tipo in-plant).

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 de implantación que organizativamente se ajuste mejor a los requerimientos especificados en la presente licitación, así como el conjunto de certificaciones profesionales aportadas por el mismo, en el ámbito correspondiente a los referidos requerimientos técnicos y funcionales.

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

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.

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.

Modificaciones en el equipo de trabajo requeridas por la empresa adjudicataria

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados.

Cualquier cambio en el equipo propuesto durante la vida del contrato, deberá ser aprobado previamente por MC MUTUAL una vez comprobado el mantenimiento en la propuesta de las condiciones de solvencia técnica y profesional exigidas en el pliego y la coincidencia con la calidad ofrecida en la proposición ofertada en su día.

Los costes derivados de cualquier cambio, incluidos los de formación, serán asumidos por el adjudicatario.

CLÁUSULA 7ª - MODELO DEL GOBIERNO DEL SERVICIO

7.1. Introducción

Se valorará la adecuación de los procesos de gobierno descritos y los comités definidos en base a los requisitos de MC MUTUAL, demostrando una visión clara y detallada sobre los objetivos, alcance, funciones, tareas y responsabilidades requeridas por MC MUTUAL para la prestación del servicio solicitado.

El modelo de gestión tendrá como función principal el control y la coordinación del contrato, debiendo ser lo más flexible y ágil posible en cuanto al número de personas, procesos, distribución de responsabilidades, y llevar a cabo funciones de seguimiento del servicio y contrato.

7.2. Modelo de relación

El adjudicatario y MC MUTUAL constituirán un Comité de Dirección y un Comité de Seguimiento. Todas las decisiones adoptadas por ambos comités serán de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario y MC MUTUAL.

En cuanto al Comité de Dirección:

- Estará formado por representantes del adjudicatario y de MC MUTUAL.
- Se realizarán reuniones con una periodicidad trimestral.
- Serán objeto del Comité de Dirección las siguientes funciones:
 - Seguimiento de niveles de calidad.
 - Modificación de acuerdos de nivel de servicio (SLAs).
 - Inclusión de nuevos anexos al contrato.

En cuanto al Comité de Seguimiento:

- Estará formado por representantes del adjudicatario y de MC MUTUAL.
- Se realizarán reuniones con una periodicidad mensual.
- Serán objeto del Comité de Dirección las siguientes funciones:
 - Seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).
 - Generación de informes.
 - Coordinación de acciones.
 - Análisis y priorización de acciones.
 - Procedimientos de mejora.
 - Control de la facturación.

7.3. Plan de adecuación y no obsolescencia

Los licitadores indicarán en sus propuestas el plan de adecuación y de no obsolescencia previsto para los servicios ofertados y los mecanismos para evitar la obsolescencia durante el periodo de vigencia del contrato.

En el caso de los servicios/sistemas/plataformas en modo “cloud”, los cambios evolutivos naturales deben ser asumidos por el adjudicatario, de forma que sean eficientes y sin elementos

obsoletos en todo momento (es decir, la solución debe estar siempre actualizada a la última versión).

Los cambios evolutivos naturales de la red deberán ser asumidos por el adjudicatario, de forma que la red de MC MUTUAL sea eficiente y sin elementos obsoletos. Durante la duración del contrato, el proveedor debe garantizar, sin coste, la migración a nuevas redes y/o servicios que estén implantados en el mercado y que mejoren las prestaciones de la red de MC MUTUAL.

CLÁUSULA 8ª - CALIDAD DEL SERVICIO Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

8.1. Acuerdos de nivel de servicio (fase de implantación)

En caso de incumplimiento de los plazos máximos de implantación establecidos, MC MUTUAL penalizará al adjudicatario por cada semana adicional de retraso en un porcentaje del IMPORTE MENSUAL TOTAL adjudicado. El porcentaje concreto se establece en el **DOCUMENTO SLAs publicado, en formato Excel, en la Plataforma de Contratación del Sector Público y en el Portal del Licitador.**

8.2. Acuerdos de nivel de servicio (fase de prestación del servicio)

La calidad del servicio prestado por los adjudicatarios se controlará mediante los indicadores de nivel de servicio. En sus propuestas los licitadores deberán incluir:

- Metodología del operador para garantizar el cumplimiento de los compromisos (especificar matriz de escalado).
- Procedimiento del cálculo de los SLA por parte de los licitadores.
- Procedimientos de contraste de datos de los SLA con los de MC MUTUAL.
- Plazo máximo de entrega de los indicadores SLA a MC MUTUAL.
- Procedimientos y calendario para hacer efectivas las penalizaciones.
- Procedimientos para añadir nuevos SLA.

En lo referente a los parámetros del plan de calidad, se distinguen:

- **Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA):** Parámetros críticos con un modelo de penalización de incumplimiento asociado.

- **Objetivos:** Parámetros sin modelo de penalización asociado, pero necesarios para evaluar determinadas actividades. MC MUTUAL se reserva el derecho de incorporar los parámetros objetivos en los SLA según necesidad.

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.

Los acuerdos de niveles de servicio requeridos, así como las penalizaciones previstas en caso de incumplimiento de los acuerdos establecidos, se indican en el **DOCUMENTO SLAs publicado, en formato Excel, en la Plataforma de Contratación del Sector Público.** En dicho documento se incluye la tabla donde se relacionan los parámetros SLA y los objetivos, así como el valor exigido.

Para la definición de los SLA de los servicios de comunicaciones de la presente licitación, se consideran dos tipos de averías:

Tipo de avería		Definición
Avería muy grave		Afectación de más del 50% de usuarios, o incomunicación total. Afectación a la infraestructura de interconexión fijo-móvil. Afectación a usuarios definidos como VIP (perfiles de gama VIP).
Avería resto	tipo	Cualquier afectación o incidencia en el servicio que no se puede tipificar como "Avería muy grave".

Cualquier avería, petición de oferta, petición de provisión, petición de informe, 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 esta.

Atención y respuesta a consultas

A continuación, se definen los parámetros SLA con relación a la atención y respuesta a consultas.

Tiempo máximo de respuesta comercial

Definición	Tiempo máximo transcurrido desde la petición de oferta de servicios/proyectos por parte de MC MUTUAL hasta la recepción de ésta por parte del adjudicatario. MC MUTUAL podrá considerar como no devueltas aquellas ofertas que no se adecuen a la solicitud. MC MUTUAL podrá en caso de necesidad solicitar respuesta de forma urgente.
Aplicación	$Tiempo_respuesta_comercial = T_{respuesta} - T_{solicitud} - T_{parada}$

Peticiones de provisiones

A continuación, se definen los parámetros SLA con relación a la provisión de los servicios.

Tiempo máximo de provisión	
Definición	Tiempo máximo transcurrido entre la solicitud de un servicio por parte de MC MUTUAL y la entrega del mismo. Se podrán definir diferentes tiempos máximos de provisión en caso de que el servicio solicitado implique instalaciones de más equipos.
Aplicación	$Tiempo_provisión = T_{entrega} - T_{solicitud} - T_{parada}$

Servicios de gestión

A continuación, se definen los parámetros SLA con relación a los servicios de gestión.

Gestión de altas y bajas	
Definición	Plazo máximo para la gestión de las altas y bajas del servicio de gestión
Aplicación	$Tiempo_gestion_al_tas_bajas = T_{cambio} - T_{notificación} - T_{parada}$

Entrega de informes	
Definición	Plazo máximo para entregar los informes de SLAs.
Aplicación	$Tiempo_entrega_informes = T_{entrega} - T_{máx} - T_{parada}$

Averías

A continuación, se definen los parámetros SLA con relación a las averías de los servicios.

Resolución de averías muy graves	
Definición	Tiempo máximo transcurrido entre la notificación de una incidencia de avería muy grave y la resolución de ésta por parte del adjudicatario.
Aplicación	$Tiempo_resolución_incidencias_muy_graves = T_{respuesta} - T_{notificación} - T_{parada}$

Resolución de averías resto	
Definición	Tiempo máximo transcurrido entre la notificación de una incidencia de avería resto y la resolución de ésta por parte del adjudicatario.
Aplicación	$Tiempo_resolución_incidencias_resto = T_{resolución} - T_{notificación} - T_{parada}$

Porcentaje máximo de averías repetidas en 10 días naturales	
Definición	Porcentaje máximo de averías mensuales que se han repetido dentro de un periodo temporal de 10 días naturales.
Aplicación	$\%incidencias_repetidas = \frac{n^{\circ}incidencias_mensuales_repetidas_10_dias}{n^{\circ}total_incidencias_mensuales} \cdot 100$

Calidad

A continuación, se definen los parámetros SLA con relación a la calidad técnica de los servicios, específicos para cada lote, si aplica.

Recogida de terminales	
Definición	Tiempo máximo para la recogida de terminales. Tiempo transcurrido desde la solicitud de recogida hasta que sea efectiva la recogida por parte de la empresa adjudicataria.
Aplicación	$Tiempo_recogida = T_{recogida} - T_{solicitud} - T_{parada}$

Facturación

A continuación, se definen los parámetros SLA con relación a la facturación de los servicios proporcionados.

Errores en facturación periódica	
Definición	Verificación de la existencia de errores en facturación periódica recibida. Se verificará que se facturen los servicios disponibles en ese momento, así como la aplicación precisa de las tarifas pactadas.

Errores en facturación periódica	
Aplicación	$\%errores_en_facturación = \frac{ Facturación_OPERADOR - Facturación_REAL }{Facturación_OPERADOR} \cdot 100$ Facturación_OPERADOR: Facturación periódica en € enviada por el operador. Facturación_REAL: Facturación periódica real en € demostrable

CLÁUSULA 9ª - ZONAS MUNDIALES PARA ROAMING

Para la gestión del roaming se establecerán 4 zonas mundiales: zona Europa, zona A, zona B y zona C.

Zona Europa: 33 países

Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España (como destino de llamada), Estonia, Finlandia (incluidas las Islas Aland), Francia (incluido Martinica, Guadalupe, San Martín, Guyana francesa, Reunión y Mayotte), Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal (incluido Madeira y Azores), Reino Unido (incluido Gibraltar), República Checa, Rumanía, Suecia, Ucrania y Moldavia.

Zona A: 77 países

Afganistán, Albania, Andorra, Arabia Saudí, Argentina, Armenia, Australia, Bolivia, Brasil, Camboya, Canadá, Chile, China, Colombia, Congo, Costa Rica, Cuba, Ecuador, Egipto, El Salvador, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos, Federación de Rusia, Filipinas, Georgia, Ghana, Guam, Guatemala, Isla Guernsey, Honduras, Hong Kong, India, Indonesia, Islas Feroe, Isla de Man, Islas Vírgenes Británicas, Israel, Jamaica, Japón, Isla Jersey, Kazajistán, Kenia, República de Macedonia, República Democrática del Congo, República Dominicana, Méjico, Mónaco, Marruecos, Mozambique, Nueva Zelanda, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, Qatar, Serbia, Singapur, Sudáfrica, Sri Lanka, Sudán, Suiza, Tailandia, Togo, Túnez, Turquía, Uruguay, Venezuela. Desde mar'26 también Algeria, Azerbaiyán, Bielorrusia, Bosnia-Herzegovina, Corea del Sur, Malasia,

Montenegro, Taiwán y Kosovo.

Zona B: 46 países

Angola, Bahrein, Bangladesh, Belice, Benín, Botsuana, Burkina Faso, Camerún, Cabo Verde, Costa de Marfil, Guinea Ecuatorial, Etiopía, Polinesia Francesa, Gambia, Groenlandia, República Guinea, Guinea-Bisáu, Guyana, Haití, Jordania, Kuwait, Líbano, Liberia, Madagascar, Mali, Mauricio, Mauritania, Mongolia, República Centroafricana, República Democrática Popular de Laos, Myanmar, Namibia, Níger, Nigeria, Omán, Pakistán, Ruanda, Senegal, Territorio Palestino Ocupado, Uganda, Uzbekistán, Vietnam, Yemen. Desde mar'26 también Bahamas, Surinam y Tajikistán.

Zona C (resto de países): 40 países

Antigua y Barbuda, Anguilla, Aruba, Barbados, Bhutan, Brunei Darussalam, Burundi, Islas Caimán, Chad, Comoros, Islas Cook, Djibouti, Dominica, Islas Falkland (Malvinas), Fiji, Gabon, Grenada, Iraq, Kirgizstan, Lesotho, Liban Arab Jamahiriya, Macao, Malawi, Maldivas, Montserrat, Nepal, Antillas Holandesas, Nueva Caledonia, Palau, Papua Nueva Guinea, Saint Kitts and Nevis, Saint Lucia, Saint Pierre y Miquelon, Samoa, San Marino, Sao Tome and Principe, Seychelles, Sierra Leona, Somalia, St. Vincente y las Grenadines, Swazilandia, Syrian Arab Republic, Tanzania, Timor-Leste, Tonga, Trinidad and Tobago, Turkmenistan, Islas Turks and Caicos, Vanuatu, Zambia, Zimbabwe.