



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA DE ESCRITORIOS VIRTUALES VDI 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: N202200531

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	10
CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO	16
CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	22
CLÁUSULA 5ª - SERVICIO DE GESTION DE ESCRITORIOS VDI	24
CLÁUSULA 6ª - GESTIÓN DEL CONTRATO	33

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 personal técnico designado por el adjudicatario para la prestación del servicio, realizará los trabajos principalmente en remoto desde sus instalaciones. Los trabajos que puedan tener lugar de forma presencial, instalaciones y configuración de la plataforma, actuaciones y tareas de puesta en marcha, se realizarán en las siguientes instalaciones del proveedor de Servicios de Infraestructuras TIC de la Mutua, esto es:

*(DataCenter Cerdanyola)
Parcela PC1 08 01
Carretera BP-1413 Km 3,7
08290 Cerdanyola del Vallès*

*(DataCenter Sant Boi)
Carretera Santa Creu de Calafell, 99
08830 Sant Boi de Llobregat*

Los costes asociados a los desplazamientos que puedan tener lugar (aparcamientos, kilometraje, etc...) correrán por cuenta de la empresa adjudicataria, quien deberá considerarlos a efectos de incluirlos en su propuesta económica, y sin que se permita su repercusión futura durante la ejecución del contrato a la parte contratante.

1.3.- SITUACIÓN ACTUAL. MC MUTUAL dispone en la actualidad de una solución de virtualización de escritorios basada en el producto FLEXXIBLE VDI desplegada en 107 centros y dando cobertura a 1.500 usuarios, como parte de la estrategia de modernización del puesto de trabajo y optimización de costes, proporcionando:

- Acceso seguro a datos y aplicaciones corporativos.
- Movilidad en el ámbito de las instalaciones propias de MC MUTUAL
- Movilidad en ubicaciones ajenas a MC MUTUAL:
 - Ubicaciones fijas o temporales en centros ajenos
 - Teletrabajo

El escenario actual y previsiblemente a medio plazo obligan a dotar a la organización de nuevas herramientas que refuercen la movilidad, la seguridad y la colaboración entre equipos, así como de disponer en dichos escenarios de movilidad de aplicaciones, recursos y datos que anteriormente solo se disponían en puestos de trabajo fijos ubicados en la distintas sedes de MC MUTUAL. La criticidad de este sistema conlleva necesariamente el disponer de recursos en “Alta Disponibilidad”, actualizados con las últimas versiones y parches de seguridad.

La presente licitación da respuesta a las necesidades actuales de infraestructura de virtualización de escritorios Flexxible en diversos aspectos:

- Renovación: Los diferentes elementos que componen el sistema has sido desplegados en sucesivas fases de desde el año 2017 y adolecen de diversos grados de obsolescencia.
- Aumento de recursos. Los sistemas operativos, aplicaciones y entornos de gestión de la infraestructura demanda una creciente cantidad de recursos para poder funcionar con el rendimiento y la fiabilidad requeridos.
- Gestión dinámica de recursos: poder disponer de forma ágil de más recursos para hacer frente a nuevas cargas de trabajo, requerimientos de aplicaciones o situaciones coyunturales (confinamientos, incidentes de seguridad, etc...)
- Disponer de un entorno de “Alta Disponibilidad” que garantice la continuidad del servicio ante cualquier contingencia en el CPD principal. MC MUTUAL dispone de dos CPD a través de un proveedor externo de infraestructura TIC.
- Contratar el Servicio de Operación para toda la plataforma Flexxible para los servicios complementarios al mantenimiento del fabricante tanto en la

operación, monitorización y su gestión integral incluyendo la actualización proactiva de todos los componentes susceptibles de serlo (Sistemas Operativos, infraestructura de gestión y monitorización, etc.)

Tras valorar las diferentes alternativas de contratación se estima que lo más ventajoso es contratar un servicio en el modelo “Pago por Uso” que cubra las necesidades descritas, y que incluya en el alcance del mismo el mantenimiento y gestión integral de los equipos existentes así como de su reconfiguración para integrarlos en el nuevo modelo de servicio.

1.4.- ALCANCE. En el alcance del presente contrato se incluye la prestación del servicio de SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA DE ESCRITORIOS VIRTUALES VDI - FLEXXIBLE, según el siguiente detalle:

- **Servicio de escritorios virtuales VDI FLEXXIBLE en modalidad de “Pago por Uso”,** de conformidad a los requerimientos técnicos especificados en la CLÁUSULA N° 2 del presente PPT, contemplando para ello:

BASE	Unidades
FlexxDesktop Enterprise con Escritorio virtual 2 vCPU, 6 GB Memory, User Volume 10 GB	1.350

MC MUTUAL se compromete a la contratación de 1.300 escritorios durante toda la vigencia del contrato, que con el grado de concurrencia habitual puede dar servicio con garantías al conjunto de usuarios con acceso al sistema.

La estimación del resto de escritorios (50) hasta llegar a los 1.350, se entenderá siempre como orientativa, de forma que el correspondiente importe de adjudicación, operará como límite máximo, abonando las cantidades realmente ejecutadas por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. En ningún caso supone un

compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de estos 50 escritorios.

Los recursos asignados a cada instancia de escritorio virtual VDI han de ser iguales o superiores a los correspondientes a la tipología “FlexxDesktop Enterprise con Escritorio virtual 2 vCPU, 6 GB Memory, User Volume 10 GB” del citado producto.

La puesta en marcha de la solución que da soporte al servicio incluye la instalación física y reconfiguración de los equipos de la plataforma.

- **La prestación del Servicio de gestión de escritorios VDI de la Plataforma Flexible** de conformidad a las características expuestas para esta necesidad en la CLÁUSULA Nº 5 del presente PPT, y según el siguiente desglose:

- Un importe fijo anual durante toda la vigencia del contrato para la **gestión de los escritorios VDI** de la infraestructura de virtualización Flexible objeto de licitación.
- Y un importe variable para la realización de tareas de **soporte experto y asesoramiento avanzado especializado en la plataforma FLEXXIBLE.**

Para ello, el adjudicatario deberá estar en disposición de prestar el siguiente número de horas durante la vigencia del contrato, para cubrir necesidades surgidas en el día a día y en caso de que MC MUTUAL lo considere oportuno:

Descripción Servicio	Horas/ Año
Soporte especializado en la Plataforma Flexible	65

La estimación del número de horas reseñadas se entenderá siempre como orientativa, de forma que el importe total de adjudicación del contrato, para este concepto, operará como límite máximo, abonando las cantidades realmente ejecutadas por el

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

En virtud de lo expuesto anteriormente, el alcance de la presente licitación incluye la realización de los siguientes trabajos:

- Provisión e instalación de los componentes de la solución.
- Configuración del Hardware y software de la solución, tanto del contratado en la presente licitación como de los equipos a mantener de la plataforma actualmente instalada que puedan verse afectados por las modificaciones y reconfiguraciones necesarias para la implementación de la solución y/o gestión del servicio.
- Servicios de soporte, operación y mantenimiento y actualización de la plataforma FLEXXIBLE corporativa:
 - Gestión del servicio (Incidencias, solicitudes, etc...)
 - Monitorización proactiva de la plataforma (disponibilidad, rendimiento, alertas, etc...)
 - Monitorización proactiva de los escritorios VDI (disponibilidad, rendimiento, alertas, etc...)
 - Gestión la plataforma (Actualizaciones, reinicios, etc...)
 - Mantenimiento del Hardware.
 - Gestión de escritorios VDI (Mantenimiento de plantillas, Actualizaciones, despliegues, optimización, etc...)
 - Gestión de la relación (Informes, cálculos de SLAs, Documentación, Formación y Traspaso de conocimientos)
 - Acciones de valor añadido (mejoras, asesoramiento evolutivo, soporte para nuevas aplicaciones, periféricos y casos de uso)

No se contempla en el alcance de la presente licitación las licencias correspondientes a productos de usuario de Microsoft Windows ni de Citrix, en caso de ser necesarias.

1.5.- PLAZOS DE DURACIÓN Y DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO**, computado desde la fecha de Inicio del Proyecto de implementación, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes. No obstante lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse de común acuerdo entre las partes por un plazo adicional de **UN (1) AÑO**.

En todo caso, la duración total del contrato, incluido el plazo inicial y la referida prórroga, no podrá superar el plazo total de **VEINTICUATRO (24) MESES**. En todo caso, **la posibilidad de realizar la prórroga será potestativa para MC MUTUAL y obligatoria para el adjudicatario** siempre que la Mutua se lo comunique con un preaviso de al menos dos meses de antelación a la finalización del contrato. En ningún caso podrá producirse dicha prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

El **plazo máximo** de ejecución del Proyecto de implantación del entorno DaaS será de **TRES (3) MESES**, computado desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del Sistema.

A título meramente informativo, está previsto que éste inicie sus efectos en Octubre del 2022.

El adjudicatario está obligado a cumplir el contrato dentro del intervalo temporal máximo fijado para la ejecución del mismo, así como a cumplir los plazos parciales señalados, para la ejecución de las sucesivas fases. Y, cuando por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de alguno de los plazos parciales, la Mutua podrá optar, indistintamente, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalizaciones previstas en el Pliego.

No obstante lo anterior, en el supuesto de que aparezcan circunstancias sobrevenidas durante el plazo de ejecución del proyecto y no imputables a la empresa contratista, que conlleve que los trabajos no vayan a estar concluidos en los plazos indicados, el adjudicatario podrá ofrecer cumplir

sus compromisos solicitando para ello una ampliación del plazo que se había señalado para su ejecución. En tales supuestos, la Mutua sólo quedará obligada a otorgarle una ampliación en el plazo de ejecución, (que en tal caso será, por lo menos, igual al perdido, salvo que el contratista solicitare uno menor), si fuere imputable la demora a una decisión de la Mutua. En caso de no ser atribuible la demora a la Mutua, podrá ésta optar, libremente, por el otorgamiento de la ampliación del plazo de ejecución o por la resolución del contrato, sin que por ello deba satisfacer indemnización alguna a la adjudicataria.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- Descripción del Entorno Actual.

MC MUTUAL dispone de una solución de virtualización de puestos de trabajo VDI para 1500 usuarios, dotando de 1300 escritorios VDI para soportar dicha carga de trabajo. Esta solución está basada en el producto Flexxible.

La solución actualmente implantada está dando respuesta a 1500 usuarios repartidos entre las oficinas y algunos puestos de central, proporcionando 1300 escritorios VDI. Está formada por 16 equipos FLEXXIBLE que además de ofrecer acceso a los usuarios permite la tolerancia al fallo en caso de problemas con alguno de los equipos. Adicionalmente existe otro equipo con capacidad para 70 usuarios ubicado en el CPD de contingencia.

Mediante esta plataforma los usuarios pueden acceder desde cualquier puesto de trabajo de la Mutua a su escritorio VDI, identificándose con un proceso de “Single Sign On”, mapear automáticamente sus impresoras y utilizar dispositivos externos. También permite, mediante los permisos correspondientes, acceder desde fuera de la Red de MC MUTUAL a través de CITRIX Netscaler.

Existen distintos perfiles de usuario que utilizan escritorios de características distintas: el 90% de los usuarios utilizan escritorios básicos con ofimática y acceso a los aplicativos corporativos preconfigurados e instalados. El 10% restante además de tener los aplicativos estándar de MC MUTUAL son escritorios en los que persiste la configuración, permitiendo instalar nuevos aplicativos y componentes que perduran en el tiempo.

Los equipos están instalados y configurados en el CPD del proveedor de servicios de MC MUTUAL.

Toda la plataforma FLEXXIBLE está bajo un contrato de soporte u mantenimiento del propio fabricante gestionada a través de un proveedor. De acuerdo con este contrato y sus condiciones de servicio, todas las actuaciones que conlleven la manipulación y operación de los componentes de dicha plataforma han de ser realizados por personal del fabricante o en quien éste delegue dichas tareas.

2.2.- Requerimientos Técnicos: Implantación de un modelo de Servicio DaaS (“Desktop as a Service”)

El adjudicatario deberá proveer los equipos y componentes necesarios para transformar la plataforma actual en un sistema que proporcione los escritorios virtuales VDI en modo “pago por uso” siendo su responsabilidad la gestión y mantenimiento a lo largo de la duración del contrato. El servicio contratado deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- a) La infraestructura necesaria para la prestación del servicio se alojará en los dos CPDs que MCM tienen contratados para la ubicación de sus recursos TIC.**

Para el gobierno y gestión de esta infraestructura dual, el sistema dispondrá de una réplica síncrona entre ambos CPDs de los elementos que aseguren su resiliencia ante cualquier contingencia.

- b) Dispondrá de Alta Disponibilidad TOTAL a nivel geográfico en modo “Activo/Pasivo”:**

Los equipos instalados en cada uno de los dos CPDs deben poseer los recursos y configuraciones para proporcionar el servicio contratado de forma independiente a los de la otra ubicación y dotados de la capacidad y rendimiento suficientes para prestar el servicio a los usuarios con idénticos recursos a los que disponen en el CPD principal.

El proveedor podrá disponer de la infraestructura actual para su traslado/transformación/adecuación si fuese necesario, asumiendo los costes que dichos procesos de adecuación comporten, y siempre manteniendo la continuidad

del servicio ofrecido en los varemos establecidos. La siguiente tabla describe los elementos actuales:

SD	Hostname	Modelo	RAM(GB)
SD551	D19-C01	SWS-G4-C01	128
SD552	D19-C02	SWS-G4-C01	128
SD178	SDAppliance00	FLX-V3P-100-90/10	448
SD179	D19-D02	FLX-V3P-100-90/10	448
SD290	D19-D03	FLX-V3P-100-90/10	448
SD291	D19-D04	FLX-V3P-100-90/10	448
SD292	D19-D05	FLX-V3P-100-90/10	448
SD356	D19-D06	FLX-V3P-100-90/10	448
SD357	D19-D07	FLX-V3P-100-90/10	448
SD358	D19-D08	FLX-V3P-100-90/10	448
SD359	D19-D09	FLX-V3P-100-90/10	448
SD549	D19-D10	SWS-G4-P200	1Tb
SD550	D19-D11	SWS-G4-P100	448
SD775	D19-D12	SWS-G4-P200	1Tb
SD774	D19-D13	SWS-G4-P200	1Tb
SD268	D50-D01	FLX-V3P-100-90/10 HA	448

c) Los recursos de almacenamiento necesarios para la solución deben estar incluidos:

El equipamiento a instalar por el proveedor, contará con la capacidad de almacenamiento necesario para su funcionamiento (repositorios de configuración, copias de seguridad, repositorios de perfiles móviles, etc...) ya sea local en los servidores como en cabinas NAS dedicadas.

d) Los recursos de conectividad necesarios para la solución estarán incluidos:

El equipamiento a proveer incluirá los elementos de red necesarios para interconectar de forma segura los diferentes elementos. Así como ser el punto de acceso a/desde el resto de la infraestructura del CPD en el que estén ubicados.

e) Los sistemas de respaldo deben está incluidos:

El sistema debe contar con copias de seguridad de todos los elementos y configuraciones para su funcionamiento, en un entorno de máxima seguridad a prueba de ataques dirigidos. La gestión de estas copias de seguridad será responsabilidad del proveedor.

f) Se mantendrán las funcionalidades básicas del sistema actual:

El sistema debe implementar las funcionalidades que actualmente están operativas y que facilitan la usabilidad y seguridad del entorno para los usuarios de MCM:

- “Single Sign On”
- Perfiles móviles gestionados y optimizados en escritorios no persistentes
- Control de acceso a dispositivos de almacenamiento externo mediante políticas de XenDesktop/Active Directory
- Acceso seguro SSL tanto desde la red interna de MCM como desde Internet vía NetScaler
- La prestación del servicio objeto de esta licitación incluye el soporte y mantenimiento de TODOS los equipos necesarios para dicha prestación a lo largo de la duración del contrato.

g) Disponibilidad de la plataforma: Medirá la disponibilidad de los escritorios VDI en las condiciones que estipula el contrato. MC MUTUAL requiere que esta disponibilidad sea **siempre superior al 99,5%**.

h) El adjudicatario asumirá servicio de la plataforma actual:

- El adjudicatario asumirá el servicio y gestión de plataforma desde el inicio del contrato usando la infraestructura actualmente instalada en las condiciones fijadas en la presente licitación.

i) El adjudicatario asumirá el mantenimiento de la plataforma actual:

- El adjudicatario deberá realizar desde el inicio de la vigencia del contrato el **servicio y mantenimiento preventivo y correctivo para los elementos que conforman la infraestructura** que formen parte de la solución a

implantar durante el tiempo que presten servicio. MC MUTUAL tiene contratado el mantenimiento de dichos elementos hasta el 31/12/2022, según el siguiente detalle:

Equipos	Unidades	Nº Serie
FLX-V3P-100-90/10 Flexible VDI Pooled 100-90% / 10%	6	SD178 SD179 SD268 SD290 SD291 SD292
FLX-V3P-100-90/10 Appliance VDI Pooled 100-90% / 10% Persistentes with 384 GB RAM	4	SD356 SD357 SD358 SD359
SWX-G4-P200 + SWS-DP03 Flexible SmartWorkspaces Platinum 200 + Flexible DataPack 3TB RAW (Mixed use)	1	SD549
SWS-G4-P100 + SWS-DP03 Flexible SmartWorkspaces Platinum 100 + Flexible DataPack 3TB RAW (Mixed use)	1	SD550
SWS-G4-C01 Flexible Controller up to 1,000 seats	2	SD551 SD552
SWX-G4-P200 + SWS-DP03 Flexible SmartWorkspaces Platinum 200 + Flexible DataPack 3TB RAW (Mixed use)	2	SD774 SD775

2.3.- Requerimientos Funcionales.

Como requerimientos generales en cada una de los componentes de esta licitación el adjudicatario deberá tener en cuenta:

a) Roadmap del producto:

El fabricante deberá ofrecer un compromiso de evolución del producto que asegure la continuidad del mismo como mínimo durante un plazo de CINCO (5) AÑOS.

b) Licencias.

No se incluirán en la licitación en caso de ser necesarias las licencias correspondientes a productos de Microsoft o Citrix.

c) Gestión del cambio

El adjudicatario deberá gestionar con el fabricante FLEXXIBLE las actuaciones necesarias para que éste instale los componentes y efectúe las reconfiguraciones necesarias para su puesta en funcionamiento.

El adjudicatario deberá gestionar con el proveedor de servicios de CPD de MC MUTUAL dichas actuaciones aportando la información y siguiendo los procedimientos establecidos (autorizaciones, notificaciones, identificación, etc...).

CLÁUSULA 3ª - EQUIPO DE TRABAJO PROYECTO IMPLEMENTACIÓN

3.1.- Recursos asignados.

El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del proyecto de implementación del Entorno DaaS FLEXXIBLE, estará formado **COMO MÍNIMO** por los siguientes **perfiles técnicos y de gestión**:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
JEFE DE PROYECTO	JP
TECNICO ESPECIALISTA	TSS
TECNICO SISTEMAS	TS

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

3.2.- Requerimientos Técnicos.

Los trabajos a realizar por cada uno de los perfiles profesionales solicitados son los que se indican a continuación:

PERFIL PROFESIONAL	TRABAJOS A REALIZAR
JEFE DE PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de relación con el fabricante Flexible. • Gestión de la relación con MC MUTUAL • Análisis de la situación actual. • Análisis de requerimientos. • Estimación de esfuerzos y Planificación de trabajos. • Coordinación, supervisión y seguimiento del desarrollo del proyecto. • Presentación de los entregables. • Coordinación de las reuniones de seguimiento con el cliente.

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Riesgos: identificación de forma cualitativa y cuantitativa de posibles riesgos y acciones mitigadoras. • Coordinación de la puesta en marcha. • Finalización: conclusión y aceptación del proyecto, recibiendo la conformidad del resultado, realizando la entrega y recopilando la documentación generada.
TÉCNICO ESPECIALISTA	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar documentación de diseño para el proveedor de servicios de MC MUTUAL. • Configurar la plataforma con los parámetros adecuados. • Diseño Configuraciones de los escritorios virtuales. • Diseño de los planes de pruebas y métricas de funcionamiento. • Diseño de la estrategia de gestión del cambio. • Diseño Integración con plataforma actual.
TECNICO SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de procesos de cambio/migración. • Obtención de inventario de elementos afectados por la transformación o cambio. • Configuración de entornos de MC MUTUAL: <ul style="list-style-type: none"> ○ Directorio Activo ○ Citrix (XenApp – Netscaler) ○ Antivirus ○ System Center • Documentación del Sistema.

Asimismo, la oferta de servicios incluirá la gestión del proyecto, el seguimiento de la calidad, las reuniones e informes del seguimiento propiamente dicho, y cuantas tareas se estime necesarias para la gestión de la prestación del servicio, indicando la empresa licitadora, los recursos que estime necesarios para este cometido, de conformidad con lo estipulado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

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

Tabla 1

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

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO PERFIL	RECURSOS	CÓDIGO RECURSO	DEDICACIÓN						TOTAL HORAS
				FASE 1		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 (formado por las iniciales del nombre y apellidos) en la Tabla 2.

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

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

3.3.- Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo.

3.3.1- Conocimientos requeridos.

Los recursos asignados por el adjudicatario al Equipo de Trabajo deberán reunir en su conjunto un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y sistemas que conforman el entorno de la solución de virtualización objeto del contrato.

3.3.2- Certificaciones.

Se valorará el conjunto de certificaciones profesionales aportadas por los recursos asignados a la solución propuesta, en el ámbito correspondiente a los requerimientos técnicos y funcionales descritos en el presente Pliego, y más concretamente certificaciones Flexxible VDI System Certified.

3.3.3.- Experiencia requerida.

Todos los perfiles profesionales que integren el Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del proyecto, deberán disponer de la experiencia mínima que se describe a continuación en la realización de los trabajos indicados para el Perfil Profesional que corresponda, y al menos con la misma dedicación que la ofertada en la presente licitación.

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

➤ **Jefe de Proyecto:**

- 2 años como Jefe de Proyecto habiendo sido realizada en los últimos 4 años, de los cuales al menos dos hayan sido proyectos relacionados con virtualización.
- **Técnico Especialista:**
 - 2 años como Técnico de Sistemas habiendo sido realizada en los últimos 4 años y en proyectos relacionados con virtualización usando FLEXXIBLE VDI.
- **Técnico de Sistemas:**
 - 2 años como Técnico de Sistemas habiendo sido realizada en los últimos 4 años y en proyectos relacionados con virtualización usando FLEXXIBLE VDI

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

3.3.4.- 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.

Se advierte a las empresas licitadoras que no se tendrán en consideración aquellos recursos cuya caracterización no se aporte según el formato indicado en dicho FORMULARIO y según lo estipulado en el mismo, así como aquellos recursos

correspondientes a perfiles mínimos que no cumplan los requerimientos exigidos en los Pliegos que rigen esta licitación.

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

4.1.- Plan de Proyecto Implantación Entorno DaaS.

El plazo máximo de ejecución de las tareas identificadas en la CLÁUSULA N° 2 correspondientes a la implantación del entorno DaaS será de TRES (3) MESES, computados desde la fecha de Inicio del servicio, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, hasta la fecha de firma del Documento de Aceptación del sistema.

Asimismo, el adjudicatario deberá cumplir los siguientes hitos parciales:

- **Provisión e instalación de la nueva plataforma**
- **Puesta en servicio de la nueva plataforma**
- **Paso al servicio Continuo**

La empresa licitadora deberá incluir en su oferta el detalle de las Tareas, duración de las mismas, cronograma y distribución de la dedicación de los perfiles profesionales asignados, de conformidad con las metodologías que a continuación se exponen.

4.2.- La puesta en producción de las nuevas funcionalidades en las instalaciones identificadas anteriormente, se realizará por la adjudicataria siempre dentro del horario que comporte la minimización del impacto sobre los servicios que actualmente están operativos en el centro de trabajo donde tengan lugar los mismos. Así, queda obligada, en su caso, a la intervención en horario distinto al habitual del centro de trabajo u oficina en el que deba tener lugar.

4.3.- Documentación de los trabajos. Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación que le sea aplicable, de acuerdo con la metodología de MC MUTUAL.

La documentación quedará en propiedad exclusiva de MC MUTUAL sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de MC MUTUAL, que la daría en su caso previa petición formal de la empresa adjudicataria con expresión del fin.

Entre los entregables a proporcionar a MC MUTUAL deberán constar:

- Instalación de los nuevos equipos FLEXXIBLE:
 - **Albaranes** de los elementos suministrados
 - Documento detalle de los **trabajos realizados por FLEXXIBLE**
- Documentación de Implantación del Servicio de Escritorios Virtuales VDI:
 - **Plan de Proyecto**. Este documento se entregará en el inicio de la ejecución del servicio. Estará basado en el análogo que ha de figurar en la oferta y estará en permanente revisión por los responsables del proyecto del adjudicatario y de MC MUTUAL reflejando la evolución, riesgos/mitigaciones y resultados del mismo
 - **Documento de diseño y gestión del cambio**
 - **Documento de diseño y ejecución de los planes de pruebas**
 - **Documentación para los administradores**. Necesarios para la transferencia de conocimiento a los administradores y operadores de MC MUTUAL

CLÁUSULA 5ª - SERVICIO DE GESTION DE ESCRITORIOS VDI

Como complemento al servicio **DaaS** ofrecido por fabricante FLEXXIBLE, el adjudicatario deberá proveer del servicio de gestión de los escritorios VDI alojados en la plataforma.

A continuación se detallan los requerimientos mínimos exigidos para la prestación del servicio, en cada uno de los siguientes apartados:

- **5.1.** Operación del servicio de la plataforma FLEXXIBLE
 - **5.2.** Gestión de escritorios VDI de la plataforma FLEXXIBLE
 - Software base.
 - Plantillas Usuario.
 - **5.3.** Soporte especializado en la Plataforma Flexxible.
-
- **5.1.- Operación del servicio de la plataforma FLEXXIBLE.**

El adjudicatario elaborará y ejecutará en los plazos establecidos en la Cláusula 4 un Plan de adecuación de TODOS los componentes actualmente en servicio de la plataforma FLEXXIBLE a las últimas versiones estables y soportadas, alineadas con las proporcionadas en este mismo contrato como **DaaS** en la infraestructura propiedad del fabricante.

El adjudicatario gestionará el mantenimiento de los equipos Flexxible objeto del contrato, el cual deberá cubrir el soporte del fabricante frente a incidencias causadas por fallos en los diferentes componentes de la aplicación.

Si la resolución de incidencias no pudiese realizarse en el plazo previsto, el adjudicatario deberá sustituir el equipo, por otro de similares características e iguales o superiores prestaciones que ofrezca la misma funcionalidad, dejando operativo el elemento en cuestión en su ubicación de origen, garantizando la disponibilidad del servicio exigida en el presente Pliego hasta la resolución definitiva de la avería.

Igualmente el servicio ofertado para MC MUTUAL deberá abarcar como mínimo los siguientes aspectos:

- **Gestión Proactiva Plataforma:**
 - Revisión proactiva de eventos, alertas, sesiones.
 - Gestión actualizaciones de seguridad.
 - Monitorización predictiva.

- **Gestión de Incidencias:**
 - Gestión técnica de los incidentes.
 - Gestión y seguimiento del escalado (Citrix, Flexxible,..) de Contratos de soporte gestionados por MC MUTUAL relacionados con la plataforma.
 - Gestión extremo a extremo hasta resolución.

- **Gestión del Servicio:**
 - Service Manager del adjudicatario
 - Reuniones Seguimiento periódicas y Comités de dirección.
 - Gestión de relación del adjudicatario y el fabricante Flexxible.

- **Disponibilidad del Servicio de Operación:** La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio y en la que se contabilizará los tiempos de resolución, será de **8:00 horas a 20:00 horas** de lunes a viernes laborables.

- **Servicio centralizado de Atención telefónica** o por correo electrónico, para el diagnóstico y resolución de incidencias y comunicación de peticiones y consultas, como mínimo, en la franja horaria de **08:00 horas a 20:00 horas** de lunes a viernes laborables.

La empresa adjudicataria deberá incluir en su oferta una detallada descripción de los procedimientos, servicios remotos, sistemas centralizados y elementos de comunicación de incidencias que ponga a disposición de MC MUTUAL.

- **5.2.- Gestión de escritorios VDI de la plataforma FLEXXIBLE:**

Igualmente el servicio ofertado para MC MUTUAL deberá dar soporte a la gestión inherente a las plantillas de escritorios virtuales disponibles en el sistema, contemplando como mínimo los siguientes aspectos:

- **Gestión y mantenimiento de plantillas:**

- Control de las tipologías y versionado de plantillas.
- Gestión y publicación de nuevas aplicaciones en las plantillas
- Soporte para nuevas aplicaciones y dispositivos
- Optimización de recursos
- Gestión actualizaciones de seguridad y componentes propios de la plataforma XenDesktop/FLEXXIBLE en las plantillas.

- **Operaciones de promoción/actualización:**

- Pruebas de concepto y test de carga del sistema.
- Control de las puestas en producción, asegurando el servicio y el mínimo impacto, incluyendo actuaciones fuera del horario laboral.
- Validación de los despliegues

- **5.3.- Soporte especializado en la Plataforma Flexxible.**

La empresa adjudicataria deberá proporcionar servicios de soporte experto y asesoramiento avanzado especializado en la plataforma FLEXXIBLE no incluidos en el apartado anterior, tales como:

- Soporte a la incorporación de nuevos equipos y periféricos dentro de los sistemas usuarios de la plataforma Flexxible.
- Validación de compatibilidad de nuevos aplicativos y evolución de los ya existentes.
- Asesoramiento y valoración de alternativas de mercado ante nuevas necesidades a cubrir por la plataforma actual.

- Asesoramiento y soporte a la evolución de los Sistemas Operativos y software base de la plataforma de escritorios.
- Otras tareas necesarias relacionadas con la plataforma FLEXXIBLE no cubiertas por el servicio de Operación y Soporte Nivel 2.

A tal efecto, se contempla en el alcance de esta licitación la prestación de una bolsa de SESENTA Y CINCO (65) HORAS al año en concepto de Soporte especializado en la Plataforma Flexible, en caso de que MC MUTUAL lo considere oportuno:

Descripción	Horas / Año
Soporte especializado en la Plataforma Flexible	65

La estimación del número de horas reseñadas se entenderá siempre como orientativa, de forma que el importe total de adjudicación del contrato, para este concepto, operará como límite máximo, abonando las cantidades realmente ejecutadas por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario. En ningún caso supone un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de dichas cantidades

• **5.4.- Recursos asignados.**

El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la prestación de los servicios descritos en esta cláusula, estará formado COMO MÍNIMO por un recurso para cada uno de los siguientes perfiles técnicos:

PERFIL PROFESIONAL	CÓDIGO
TECNICO ESPECIALISTA	TSS
TECNICO SISTEMAS	TS

Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo. Los recursos asignados por el adjudicatario deberán disponer de la experiencia requerida en la Cláusula 3.3. del presente Pliego.

- **5.5.- Calidad del contrato.**

Los licitadores realizarán las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los requerimientos indicados en este Pliego. La calidad del servicio prestado por el adjudicatario se controlará mediante los siguientes indicadores de nivel de servicio (SLA).

5.5.1.- Disponibilidad de la plataforma.

Medirá la disponibilidad de los escritorios VDI en las condiciones que estipula el contrato. El cálculo de dicha disponibilidad será mensual y MC MUTUAL requerirá que esta disponibilidad sea siempre igual o superior al 99,0%

En los casos en que no se alcancen dichos valores, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

5.5.2.- Resolución de Incidencias.

Se tendrá en cuenta como parámetro del plan de calidad:

- **Incidencia:** un evento sobre algún servicio, que no forma parte de su funcionamiento habitual y que puede causar interrupción o reducción de la calidad y la causa tiene su origen en un fallo del software del fabricante o en un error en la configuración del licitador.
- **Tiempo de Resolución:** Tiempo que transcurre entre la comunicación de una incidencia y la aceptación firmada por parte del usuario de MC MUTUAL de la resolución de la misma, o de la sustitución del equipo, en su caso.
- **Horario del Servicio:** Franja horaria en la que se presta el Servicio y se contabiliza el tiempo de respuesta y de resolución.

A tal efecto, la prestación del **Servicio de Mantenimiento Correctivo** deberá garantizar cobertura de resolución de incidencias en **horario 12 x 5**, esto es, horario de **8:00 horas a 20:00 horas** de lunes a viernes laborables, con el cumplimiento de los SLAs que se describen a continuación.

Para la definición de los SLA, se distinguen las siguientes criticidades en función de los centros de origen de los mismos.

- **Criticidad 1: Incidencia muy grave.** Servicio totalmente no operativo, y no existe solución alternativa. Funciones críticas para el negocio no disponibles.
- **Criticidad 2: Incidencia grave.** Servicio parcialmente no operativo, y no existe solución alternativa. Alguna de las funciones críticas para el negocio no operativas.
- **Criticidad 3: Incidencia leve.** Servicio parcialmente no operativo, pero existe solución alternativa. Alguna de las funciones no críticas para el negocio se encuentran limitadas o degradadas.

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

Criticidad	Tiempo de resolución (h)	Horario del Servicio
1	8	12*5
2	16	12*5
3	32	12*5

Si la resolución de incidencias no pudiese realizarse en el plazo previsto, el adjudicatario deberá sustituir el equipo, por otro de similares características e iguales o superiores prestaciones que ofrezca la misma funcionalidad, dejando

operativo el elemento en cuestión en su ubicación de origen, garantizando la disponibilidad del servicio exigida en el presente Pliego hasta la resolución definitiva de la avería.

Se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 100%**. En los casos en que no se alcancen dichos valores, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

La aplicación de las penalizaciones, si procede, se realizará con cargo al aval o póliza de seguro de caución suscritos por el adjudicatario, al finalizar cada anualidad.

Seguimiento de la Calidad. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá mantener reuniones de seguimiento mensuales con el fin de analizar el desarrollo del mismo, según lo especificado en la Cláusula nº 6 del presente Pliego. En dichas reuniones se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento detallados en la referida Cláusula.

El adjudicatario registrará para cada intervención realizada el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio ofertados; para ello adjuntará la documentación que sea pertinente según la tipología de la acción realizada.

El registro se deberá realizar en la herramienta de ticketing de la Mutua, actualmente SERVICE DESK MANAGER, siguiendo los procedimientos acordados con MC MUTUAL.

- **5.5.3. Puntualidad en la celebración de reuniones de seguimiento y cierre mensual.**
Si se retrasa la celebración de las reuniones de seguimiento mensuales previstas en la Cláusula 4 más allá de los 40 días naturales, computados a partir del día 1 del mes siguiente sobre el cual estamos realizando el seguimiento y cierre, por causas imputables al adjudicatario, se recogerá en el acta y serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.
- **5.5.4. Puntualidad en la entrega de los informes de actividad, incidencias, calidad, seguimiento ANS, etc.** Informes de seguimiento previstos en la Cláusula 4 entregados

dentro del margen temporal correspondiente a los 15 días siguientes al periodo de estudio. Se permitirá como valor límite un informe entregado fuera de plazo al año. En los casos en que no se alcancen, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

- **5.5.5. Encuestas de Satisfacción**

Un elemento esencial del Sistema de Calidad implantado en la División de Sistemas de Información de MC MUTUAL son las encuestas de satisfacción que se envían a los usuarios de la mutua cada vez que se cierra un ticket (incidencia o solicitud).

El objetivo de dichas encuestas es garantizar un buen servicio a los usuarios y mejorar en aquellos aspectos que así lo requieran. Para ello se analizan todas las encuestas con valoraciones negativas y se definen acciones de mejora para evitar insatisfacciones en un futuro.

A tal efecto, cuando una encuesta de satisfacción tenga una valoración negativa como consecuencia de las acciones realizadas por parte del adjudicatario, se remitirá dicha valoración al adjudicatario para su análisis, y éste deberá responder por correo electrónico al Director Técnico con el resultado de dicho análisis en un plazo máximo de 5 días laborables a contar a partir de la fecha de envío de la encuesta. En los casos en que se responda o se haga fuera de plazo, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

- **5.5.6. Errores cometidos en la facturación de los servicios.** Facturas retornadas desde el departamento de Administración/Finanzas por errores de facturación. Se permitirá como valor límite dos facturas erróneas al año. En los casos en que no se alcancen, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**.

MC MUTUAL se reserva el derecho a añadir nuevos parámetros y añadir / modificar los propuestos a fin de garantizar la máxima calidad de los servicios prestados para el cumplimiento de las necesidades propias de MC MUTUAL.

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

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

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

CLÁUSULA 6ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

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

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

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

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

- **Responsable del Servicio.** Será el máximo responsable del servicio y de la gestión del mismo. Realizará el seguimiento del servicio, reportará los informes asociados y revisará periódicamente la planificación de las tareas. Se encargará de atender peticiones de

soporte tecnológico, dudas, pedidos, notificaciones, etc., así como del asesoramiento sobre los avances tecnológicos desarrollados por el fabricante en referencia a la planta instalada.

El licitador deberá identificar en su oferta al recurso que ejercerá las funciones de Responsable de Servicio como interlocutor único de la empresa indicando para ello nombre, apellidos, DNI y cargo en la empresa

6.3.- Reuniones de seguimiento del contrato. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a mantener reuniones de seguimiento con el fin de analizar el desarrollo del mismo y, en su caso, evaluar todas aquellas circunstancias imputables a la empresa adjudicataria, que pudieran originar penalizaciones.

➤ **Reuniones con la Dirección de la División de Sistemas de Información:**

Periodicidad: TRIMESTRAL

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

Objetivos:

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

➤ **Reuniones de Seguimiento y Cierre Mensual**

Periodicidad: MENSUAL

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

Objetivos:

- Planificación del servicio.
- Revisar las carencias detectadas y decidir medidas correctoras, así como proponer mejoras del servicio.
- Evaluar todas aquellas circunstancias imputables a la empresa adjudicataria que pudieran originar penalizaciones.
- Presentación de Informes de Seguimiento.
- Seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).
- Coordinación de acciones.
- Análisis y priorización de acciones.
- Control de la facturación.

Las reuniones se deberán celebrar entre los días 21 y 31 del mes siguiente al mes vencido. Será condición necesaria para realizar esta reunión que el adjudicatario haya facilitado todos los albaranes y entregables establecidos, así como los informes de seguimiento indicados en el apartado anterior con los SLAs y las horas de incumplimiento acordadas, para cada ticket y clasificado por tipología de incidencia.

MC MUTUAL redactará un acta de la reunión, que se firmará en la siguiente reunión, por ambas partes, y en donde se incluirá el informe de los tickets.

6.4.- Informes de seguimiento: Se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento que se detalla a continuación:

➤ **Informes de cumplimiento de los SLAs ofertados.**

- **Mensualmente** el proveedor presentará para cada uno de los SLAs el valor real obtenido. Para ello adjuntará un detalle con la información mínima que se indica a continuación.
- Número evento del adjudicatario.

- Número evento MC MUTUAL.
- Tipo de evento.
- Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada).
- Equipo y Centro afectado (marca, modelo y número de serie).
- Técnico que ha realizado la intervención.
- Fecha y hora comunicación.
- Fecha y hora resolución.
- Cumplimiento de SLA (si/no)
- Horas de incumplimiento.

El adjudicatario deberá facilitar a MC MUTUAL el informe mensual de seguimiento antes del 15 del mes siguiente al mes vencido.

MC MUTUAL revisará y validará conjuntamente con el adjudicatario la información facilitada entre el 15 y la fecha que se fije para la reunión de seguimiento y cierre del mes.

Esta información se facilitará en formato PDF, y en formato Excel.

- **Informes con propuestas de mejora**, orientadas a la optimización de los recursos, la mejora del nivel del servicio y la reducción del gasto.
- **Informes a medida solicitados por MC MUTUAL**. Durante la prestación del servicio es posible que MC MUTUAL solicite algún informe puntual (p.e. sobre incidencias repetitivas, o los motivos de implementar unos protocolos y no otros...). El adjudicatario deberá entregar esta información en el periodo de tiempo acordado por ambas partes.

El formato y los contenidos de los informes deben ser aprobados por MC MUTUAL. En caso de ser necesario, el adjudicatario deberá generar informes “a medida”.

6.5.- A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta de servicios una descripción de la gestión del personal técnico, del seguimiento de la calidad, de las reuniones e informes del seguimiento propiamente dicho, y cuantas tareas se estimen necesarias para la gestión de la prestación del servicio.