
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SUMINISTRO MEDIANTE ARRENDAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN DE ESCANEADO 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: N202200848

Índice

CLÁUSULA 1ª -	OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª -	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	7
CLÁUSULA 3ª -	INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS	15
CLÁUSULA 4ª -	SOPORTE Y MANTENIMIENTO	21
CLÁUSULA 5ª -	CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	35
CLÁUSULA 6ª -	SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	40

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 del suministro y mantenimiento objeto de la presente licitación, contempla la sede central de MC MUTUAL, sita en Av. Josep Tarradellas 14-18 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/ca/red_de_centros**.

1.3.- Alcance. En la presente licitación se contempla el suministro mediante arrendamiento y el mantenimiento de los equipos multifunción de impresión y escaneado que se indican a continuación, considerándose cinco modelos diferentes según las necesidades del puesto de trabajo:

- **BLANCO Y NEGRO INDIVIDUAL**: Multifunción A4 en blanco y negro pequeña para despacho o consultorio médico, uso individual.
- **BLANCO Y NEGRO COMPARTIDO**: Multifunción A4 en blanco y negro que dé servicio a varios usuarios (de 6 a 12 usuarios).
- **COLOR A4**: Multifunción A4 en color, para uso compartido de varios usuarios (de 3 a 6 usuarios).

Todos los modelos ofertados deben tener actualizado el **protocolo de seguridad SMB** al último disponible, en toda la duración del contrato, para lo cual debe suministrarse con el protocolo actualizado y su firmware debe permitir siempre la actualización a la última versión.

El número de equipos para cada modelo cuyo suministro es objeto del contrato es el que se indica en la TABLA 1 de la Cláusula 2 del Pliego, a título orientativo.

En el caso que no fuera posible el suministro de un modelo concreto ofertado por el adjudicatario del presente contrato bien por obsolescencia o bien por descatalogación, el

adjudicatario deberá entregar un equipo de **similares características e iguales o superiores prestaciones** que ofrezca la misma funcionalidad, dejando operativo el elemento en cuestión en la ubicación que la Mutua solicite garantizando la disponibilidad y los plazos de entrega exigidos en el presente Pliego.

La oferta deberá incluir el soporte y mantenimiento de los equipos suministrados, el cual surtirá sus efectos a medida que éstos se entreguen, y será por el periodo computado desde la fecha real de instalación y puesta en marcha del equipo, hasta la fecha en que éste se desinstale y ya no esté operativo para su uso.

Los Servicios de Soporte y Mantenimiento de los equipos suministrados se facturarán de conformidad con lo estipulado en el ANEXO L del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La estimación del número de páginas/año impresas por cada equipo es la que se indica en la TABLA 3 de la Cláusula 2 del Pliego, y se entenderá siempre como orientativa, de forma que el importe total de adjudicación del contrato 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.**

Los trabajos a realizar son los que se detallan a continuación:

- Ejecución de un “piloto” en varias sedes de MC MUTUAL.
- Entrega de los equipos al inicio del contrato y retirada al finalizar
- Servicios de Instalación y Formación a usuarios.
- Configuración de la solución propuesta de acuerdo con los parámetros facilitados por MC MUTUAL.
- Servicios de Soporte y Mantenimiento de los equipos suministrados que incluya:
 - Diagnóstico y Resolución de Averías.
 - Reposición y recogida de consumibles.
- Gestión y control del printing.

1.4. DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZOS DE EJECUCIÓN

Duración del contrato. La duración del contrato derivado de esta licitación será de **CUATRO (4) AÑOS Y OCHO (8) MESES** computados desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, según el siguiente detalle.

PLAZOS DE EJECUCIÓN.

SUMINISTRO.

El suministro de los equipos ofertados por el adjudicatario, se realizará **en un plazo no superior a los CUATRO (4) MESES** computados desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes, de conformidad a las condiciones de ejecución del suministro descrito en la CLÁUSULA N° 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

A título meramente informativo, está previsto que éste inicie sus efectos en **Abril de 2023**.

Por consiguiente, dicho plazo máximo de ejecución se corresponde con el plazo de tiempo durante el cual el adjudicatario se obliga al suministro de la totalidad de equipos solicitados, sin perjuicio que el plazo de ejecución del suministro pueda extenderse a un plazo máximo total de OCHO (8) MESES desde la fecha de inicio del proyecto, única y exclusivamente cuando concurren las circunstancias que más adelante se indicarán.

El adjudicatario está obligado a cumplir el contrato dentro del intervalo temporal máximo fijado para la ejecución del suministro. Y, cuando por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total, la Mutua podrá optar, indistintamente, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalizaciones previstas en los Pliegos que rigen la presente licitación.

No obstante lo anterior, en el supuesto de que aparezcan circunstancias sobrevenidas durante el plazo de ejecución del suministro 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.*

ARRENDAMIENTO Y MANTENIMIENTO

La facturación del arrendamiento de los equipos será por un periodo de **CUATRO (4) AÑOS (48 CUOTAS)**, a partir de la fecha en la que TODOS los equipos objeto del contrato, estén totalmente operativos y funcionando en su destino final.

El soporte y mantenimiento de los equipos suministrados surtirá sus efectos a medida que éstos se entreguen y será por el periodo computado desde la fecha real de instalación y puesta en marcha del equipo hasta la fecha en que éste se desinstale y ya no esté operativo para su uso.

Los Servicios de Soporte y Mantenimiento de los equipos suministrados se facturarán de conformidad con lo estipulado en el ANEXO L del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

El objeto del contrato consiste en la prestación del **suministro mediante arrendamiento y de equipos multifunción de impresión y escaneado y su mantenimiento** para MC MUTUAL, de conformidad con las especificaciones contenidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas

El conjunto de equipos multifunción a suministrar y a mantener objeto de este contrato es el que se indica a continuación:

Suministro:

La estimación del número de equipos a suministrar es la que se indica en la TABLA 1. En ningún caso supone un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de dichas cantidades.

Suministro de Equipos		Unidades
Blanco y negro	Individual A4	61
	Compartido A4	2
Color	Color A4	30

TABLA 1

Gestión y control del printing

Para la gestión y control del printing se deberán utilizar las dos siguientes herramientas:

- **Herramienta de Monitorización**, para la obtención de contadores, control de tóneres y la monitorización de alamas por averías. El adjudicatario, dentro de la solución propuesta, deberá incluir el suministro e instalación de una herramienta de monitorización según lo descrito en la Cláusula 4.2.1 del presente Pliego. Será también responsabilidad del adjudicatario su mantenimiento, garantizando su funcionamiento durante toda la vigencia del contrato y asegurando como mínimo las siguientes funcionalidades:

- El control de los contadores de consumo de papel de los equipos suministrados, que se usará para calcular la facturación.
 - La monitorización de tóneres
 - La monitorización de averías y alertas de los equipos.
- **NND Print.** MC MUTUAL dispone en la actualidad de la herramienta de gestión y control de printing NDD Print, funcionando para el parque actual de equipos. Esta herramienta deberá seguir en los equipos que son objeto de suministro en la presente licitación juntamente con el resto del parque de multifunciones de la mutua.

MC MUTUAL podrá requerir indistintamente las siguientes tres funcionalidades de NDD Print, según la distribución por equipos que se indica en la TABLA 2.

- **Servicio de Accounting** que deberá permitir la contabilización de las páginas impresas por equipo y usuario, diferenciando por copias en color o blanco y negro.
- **Servicio de Pull Printing.** Impresión retenida del trabajo en una cola virtual, que podrá ser liberado en cualquier equipo que tenga instalado este servicio. Los equipos de la categoría Color y Compartido, deberán permitir la instalación del embebido de NDD Print que permite esta funcionalidad.

Para ello, todos los equipos objeto de esta licitación deben ser compatibles con el software NDD Print, para el control de todo el parque de equipos y del consumo de papel, y el adjudicatario deberá configurar la herramienta para la gestión de los nuevos equipos.

Las cantidades indicadas en la TABLA 2 corresponden a una estimación meramente orientativa. En ningún caso supone un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de dichas cantidades.

Descripción Equipo	Accounting (NDD Print)	Pull Printing (NDD Print)	Unidades
INDIVIDUAL	SI	NO	61
COMPARTIDA	SI	NO	2
COLOR A4	SI	NO	27
	SI	SI	3

TABLA 2

Mantenimiento: Los Servicios de Soporte y Mantenimiento de los equipos suministrados se facturarán por el importe que resulte de aplicar las tarifas ofertadas por el adjudicatario de las impresiones en Blanco y Negro y en Color, al volumen de hojas impresas en el periodo de facturación.

MANTENIMIENTO EQUIPOS		UNIDADES	TIPO IMPRESIÓN	Pág/Mes/ Unidad
BLANCO Y NEGRO A4	INDIVIDUAL	61	Blanco y Negro	850
	COMPARTIDO	2	Blanco y Negro	2.500
COLOR A4	COLOR	30	Blanco y Negro	2.500
			Color	1.500

TABLA 3

La estimación del número de páginas/año impresas por cada equipo, se entenderá siempre como orientativa. En ningún caso supone un compromiso de MC MUTUAL para la contratación efectiva de dichas cantidades.

2.1.- Características técnicas de la solución propuesta. Los requerimientos técnicos y funcionales que se exponen a continuación definen las características de los equipos que se instalarán para dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL.

2.1.1 Especificaciones Técnicas:

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

		EQUIPOS		
		INDIVIDUAL	COMPARTIDO	COLOR A4
Escaneo	Destino de escaneo: Carpeta, correo electrónico, FTP.	Si	Si	Si
	Formato de archivo de salida: TIFF, PDF, JPEG.	Si	Si	Si
	Alimentador de originales (copia múltiple)	Si	Si	Si
	Escaneo a doble cara automático	Si	Si	Si
	Escaneo en color, escala de grises y b/n	Si	Si	Si
	Velocidad mín. escaneo manual (seg./pág.)(*)	6	5	5
	Velocidad mín. escaneo 1 cara (ppm)(*)	8	10	20
	Velocidad mín.escaneo duplex (ppm)(*)	4	4	4

(*) Salida a pdf en color a 200 dpi

Impresora	Impresión en color	No	No	Si
	Permite papel reciclado	Si	Si	Si
	Formatos de papel	de A6 hasta A4	de A6 hasta A4	de A6 hasta A4
	Tiempo de calentamiento (seg.)	30	30	30
	Velocidad de primera impresión (seg.)	8	8	12
	Velocidad mínima de impresión 1 cara (ppm)	20	20	20
	Conectividad: USB 2.0, Ethernet 10 base-T/100 base-TX	Si	Si	Si
	Compatible entornos Windows: W.10	Si	Si	Si
	Impresión doble cara automático (duplex)	Si	Si	Si

TABLA 4

- **Tecnología de impresión:** La tecnología de impresión de los equipos multifunción ofertados deberá ser Laser o Inyección de tinta profesional.
- **Panel y controles:** accesibles e intuitivos con selección de idioma (imprescindible castellano). Tanto desde panel como desde el driver, deberá poderse comprobar estado de la máquina, trabajos realizados y en cola, estado de los consumibles, configuraciones de acabado, etc.
- **Superficies exteriores:** serán de materiales de buena calidad, inatacables y de formas que permitan una fácil limpieza.

- **Compatibilidad NDD Print:** Los equipos ofertados deberán ser totalmente compatibles con el software NDD Print, en entornos VDI, Citrix y local, pudiendo usar los servicios que este software ofrece, como son, entre otros:
 - Accounting de páginas, tanto impresas como fotocopiadas.
 - Pull Printing (sólo los modelos solicitados)
 - Aplicación de políticas de restricción del color a ciertos usuarios o tipos de documentos.
 - Aplicación de políticas para forzar el dúplex para ciertos tipos de documentos.

2.1.2 Requerimientos generales equipamiento.

Todos los equipos suministrados deberán ser del mismo modelo y fabricante para cada uno de las categorías especificadas (individual, compartido, color A4) y en el momento de la entrega deberán ser completamente nuevos y sin uso.

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

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

2.1.3 Requerimientos funcionales comunes a todos los equipos:

Todos los Equipos Multifunción objeto del presente contrato deberán disponer de las siguientes opciones de gestión:

- Acceso a información detallada de la configuración y estado de los equipos conectados en red.

- Clasificación de los dispositivos en grupos según criterios definidos por MC MUTUAL.
- Restringir el acceso a la configuración manual de cada dispositivo individual.
- Configuración de varios dispositivos multifunción al mismo tiempo.
- Envío de notificaciones por correo electrónico sobre los distintos tipos de alarmas (avería, bajo nivel de tóner, etc.) a la dirección que indique MC MUTUAL.
- Seguimiento y visualización detallada del estado de los trabajos (impresiones y copias), así como de los accesos de usuario.
- Certificación **CITRIX**.
- La impresión retenida, en los equipos que se solicite, debe permitir retener los documentos en la memoria del equipo el tiempo establecido en la política de seguridad, ya que el equipo puede apagarse o perder la alimentación eléctrica. Para ello, el equipo deberá disponer de disco duro, o dispositivo similar, de manera que el apagado eléctrico del equipo no afecte a los documentos retenidos.
- Los equipos deben funcionar perfectamente en los diferentes entornos de MC Mutual. El adjudicatario deberá proporcionar los drivers necesarios y configurar los equipos para que funcionen en los entornos VDI, Citrix y local, tanto la operativa de la máquina, la impresión retenida y los servicios de NDD Print.

2.2.- Seguridad. Los equipos proporcionados por el adjudicatario se adaptarán, en materia de seguridad de la información, a lo especificado en el documento Política de Seguridad de MC MUTUAL.

- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida.
- Informar a MC MUTUAL acerca de su política de seguridad así como de la implantación 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.
- Los equipos con impresión retenida activada liberarán los documentos únicamente al usuario propietario mediante un mecanismo de pin, que únicamente conocerá el usuario propietario. Los documentos no liberados en un plazo marcado por MC Mutual serán eliminados de la memoria del equipo. Estos documentos sólo podrán ser eliminados del equipo por el usuario propietario, ya sea porque decida eliminarlos o imprimirlos, y por la política de eliminación periódica. El apagado del equipo no afectará a la conservación de los documentos en la memoria del equipo.
- El adjudicatario garantizará que la información escaneada, solamente sea accesible a los usuarios autorizados, y así mismo proporcionará los procesos necesarios para el borrado de los posibles ficheros temporales que se creen en los equipos, una vez que hayan dejado de ser necesarios.

En referencia a los **protocolos de comunicaciones**:

- En el momento del suministro de los equipos deberán llevar el protocolo de comunicación SMB actualizado al último disponible y con el firmware actualizado con todos los parches de seguridad.
- Durante la vigencia del contrato, si algún modelo de equipo no soporta actualizaciones de protocolo seguro, el adjudicatario deberá cambiar los equipos del modelo afectado por equipos que sí soporte las actualizaciones.
- Los modelos ofertados deben soportar protocolos de integración con Windows, sin vulnerabilidades de seguridad conocidas en el momento de ofertarlos.

2.3.- Certificaciones de producto. Los equipos suministrados deberán reunir el cumplimiento de la normativa vigente estatal y de la Unión Europea que les afecte, como lo establecido por las Directivas 2002/95/EC (RoHS) y la Directiva 2002/96/CE (WEEE), transpuestas al Real Decreto 208/2005; así como las necesarias homologaciones (**Certificación CE** según Directiva 2006/42/CE y su trasposición a la legislación española, etc.).

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

2.4.- Respeto Medioambiental. Los productos ofertados deberán cumplir los siguientes estándares de etiquetado ecológico y programas de certificación, o equivalentes:

- **ECMA ECO Declaración.**
- **Certificación Energy Star.**

Se valorarán aspectos medioambientales en relación a los equipos ofertados tales como la reducción de residuos, generación de CO₂, ahorro energético, impacto medioambiental del consumible, etc.

CLÁUSULA 3ª - INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS

Los trabajos a realizar son los que se detallan a continuación:

- Suministro de los equipos multifunción.
- Instalación y configuración de los equipos
- Formación básica a los usuarios del manejo del equipo.

A tal efecto, el adjudicatario deberá contar con personal suficientemente capacitado, especializado y con formación suficiente para el suministro, instalación y puesta en funcionamiento de los equipos objeto de la presente licitación.

Todos los costes de transporte, instalación, parametrización de los equipos así como la formación inicial de utilización de los equipos a impartir al personal de MC MUTUAL que ésta considere necesario, serán a cargo del adjudicatario, sin que supongan coste adicional alguno para MC MUTUAL.

Asimismo, se consideran incluidos en el objeto del contrato que se suscriba, **el coste que conlleve la retirada de los equipos al finalizar la vigencia del contrato.**

Piloto inicial

Una vez iniciada la ejecución del contrato según Acta firmada por ambas partes, y con carácter previo al despliegue de los equipos en las oficinas de MC MUTUAL incluidas en el alcance del contrato, se procederá a realizar un piloto en varias sedes seleccionadas por la mutua.

Dicho piloto deberá realizarse en un plazo máximo de **UN (1) MES** computado desde la fecha de Inicio del Proyecto, según Acta firmada por ambas partes, y el procedimiento será idéntico al del despliegue general, contemplando el suministro, instalación y pruebas de los equipos solicitados a los centros seleccionados.

Si durante la realización del piloto, MC MUTUAL detecta fallos graves en el procedimiento, incumplimientos en la capacitación técnica del personal asignado o de las especificaciones

técnicas de los equipos, MC Mutual podrá resolver el contrato, según lo estipulado en el ANEXO J del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Se considerará como fallos graves en el procedimiento, falta de coordinación interna con el equipo de técnicos propios y con el responsable del proyecto de MC MUTUAL, incumplimiento del calendario de entregas, deficiencias en la gestión de incidencias que puedan surgir, falta de coordinación de la logística de entrega de equipos, así como falta de comunicación con la mutua, que no permita mantener informado al responsable del proyecto y a las oficinas afectadas, permitiendo tomar decisiones para anticipar problemas.

3.1.- Suministro de los equipos multifunción.

3.1.1.- Previsión de Entregas.

El suministro e instalación de la totalidad de los equipos solicitados se realizará según Calendario de Entregas consensuado por ambas partes y en un plazo máximo de **CUATRO (4) MESES** computados desde la fecha de Inicio del Proyecto, una vez dada la conformidad mediante la correspondiente Acta firmada por ambas partes.

3.1.2.- Calendario de entregas.

A tal efecto, el Responsable del Contrato nombrado por la empresa adjudicataria se pondrá en contacto con el Director Técnico de MC MUTUAL para acordar y consensuar el Calendario de Entregas.

Dicho Calendario especificará para cada entrega como mínimo la siguiente información:

- Marca, Modelo y Número de serie de los equipos.
- Oficina de destino de los equipos.
- Fecha de Entrega e Instalación.
- Licencia de NDD Print (accounting, aplicación de políticas, impresión retenida)

Una vez consensuado el Calendario de Entregas por ambas tardes, éste se entenderá como pedido oficial por parte de MC MUTUAL y será de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario, que deberá suministrar los equipos acordados, en las ubicaciones definidas, en el plazo establecido y con los condicionantes especificados.

El calendario podrá ser modificado de mutuo acuerdo entre ambas partes, durante el periodo de suministro de equipos.

3.1.3.- Horario y Lugar de Entrega.

Lugar de Entrega: El suministro de los equipos objeto del presente contrato contempla la Sede Central y todos los Centros Asistenciales que aparecen en la Red de Centros de MC MUTUAL en la siguiente dirección electrónica de su página web https://www.mc-mutual.com/ca/red_de_centros.

Horario: El horario de entrega de los equipos será de lunes a viernes entre las 8:30 horas y las 13:00 horas.

En aquellos casos en los que la mutua lo requiera, la empresa adjudicataria se deberá poner en contacto con MC MUTUAL para concretar de mutuo acuerdo la fecha de entrega de los equipos solicitados **con una semana de antelación**.

3.1.4.- Envío y suministro.

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

- N° Referencia Contrato.
- Fecha de Entrega e Instalación.
- Número de Equipos entregados.
- Marca, Modelo y Número de serie de los equipos.
- Oficina de destino de los equipos.
- Técnico del adjudicatario que ha realizado la instalación.

- Firma del Interlocutor de Oficina que ha recepcionado los equipos.

Una vez dada la conformidad de la entrega, y en un plazo máximo de DOS DÍAS LABORABLES a partir de ésta, la empresa adjudicataria deberá enviar una copia del albarán a la persona de contacto en la Sede Central de MC MUTUAL designada a tal efecto.

La empresa adjudicataria del contrato, en el momento en que tenga lugar el suministro deberá aportar el “Manual de Instrucciones de utilización y mantenimiento”, que deberá estar redactado, como mínimo, en lengua castellana y en formato CD.

En caso de detectarse problemas en el momento de la recepción de los equipos en los centros de destino, ya sea por mal funcionamiento (hardware o software) o por no corresponder la configuración con las especificaciones de MC MUTUAL o por no cumplir las características técnicas solicitadas, **el adjudicatario se responsabilizará de retirar los equipos afectados y sustituirlos por otros totalmente operativos, de similares características, en el plazo máximo de DOS (2) DÍAS LABORABLES.**

3.2 Instalación y configuración de la solución propuesta.

3.2.1- Instalación y configuración de la solución propuesta.

La instalación deberá realizarse por personal acreditado por el fabricante de los equipos, según lo indicado en el proyecto de instalación presentado en la Memoria Técnica y conforme a las directrices que le puedan indicar los responsables de MC MUTUAL destinados a tal efecto.

La empresa adjudicataria deberá realizar como mínimo las siguientes tareas:

- Desembalado de los equipos y colocación en la ubicación definida
- Conexionado de los equipos a la red eléctrica y comprobación del arranque correcto de los equipos.

- Instalación de los accesorios adicionales de los equipos cuando proceda (bandejas, cajones, pegatinas, etc.), según los requerimientos y configuración de los equipos.
- Configuración en red de los equipos mediante los datos de configuración proporcionados por MC MUTUAL: dirección IP del servidor, contraseña o usuario y/o administrador de la red, etc...
- Pruebas de conexión y funcionamiento del equipamiento. Se deberán realizar pruebas de las tres funcionalidades de los equipos, esto es, modo copiadora, modo impresora, modo escáner.
- La certificación de instalación de los equipos se obtendrá con la confirmación que los equipos funcionan con el sistema de la mutua usando nuestras aplicaciones.

Una vez el adjudicatario haya realizado el suministro e instalación de los equipos se responsabilizará de retirar el material de embalaje.

No es objeto de esta licitación la retirada de equipos antiguos a sustituir por los nuevos a suministrar.

3.2.2- Acta de Instalación.

El adjudicatario será el responsable de elaborar el Acta de Instalación. Se realizará un acta por cada instalación (ubicación)

Una vez realizadas las tareas antes descritas, el personal técnico del adjudicatario obtendrá el justificante con la firma y sello del Acta de Instalación por parte de MC MUTUAL.

Si en el momento de montaje e instalación del equipo se detecta alguna carencia no imprescindible para el funcionamiento del equipo, por ejemplo: etiqueta, tóner adicional, etc. se debe dejar constancia en el acta para conocimiento de MC Mutual, y se debe hacer las gestiones necesarias para reponerlo lo antes posible.

El técnico que se presente en la oficina deberá esperar a que se dé el visto bueno para dar como finalizada su tarea.

3.2.3.- Instalación NDD Print.

En la fase de instalación y despliegue de los equipos multifunción está incluida la configuración de la herramienta NDD Print para permitir el accounting de todos los equipos instalados, así como la configuración de políticas, retención retenida y pull printing de los equipos que así se determine, incluida la instalación de software embebido que sea necesario.

3.2.4.-Configuración de los equipos multifunción.

MC MUTUAL indicará al adjudicatario la configuración estándar de los equipos multifunción, como por ejemplo impresión a doble cara, resolución de escaneo, etc.

En la fase de instalación y despliegue de los equipos multifunción el adjudicatario deberá configurar todos los equipos con la configuración estándar suministrada por MC MUTUAL.

3.3- Formación a usuarios de MC MUTUAL.

Con carácter general, la empresa adjudicataria deberá realizar la formación que estime oportuno a los usuarios de MC MUTUAL de las funcionalidades básicas del equipo instalado que incluya como mínimo:

- Formación en las funciones básicas del equipo.
- Uso del interfaz del equipo para las funciones especiales, como identificación (PIN), liberación de trabajos retenidos, etc.
- Cómo reemplazar consumibles.
- Sistema de mantenimientos preventivos del equipo.
- Entrega del Manual de usuario del equipo.

Previo al inicio de la formación, el adjudicatario presentará el temario propuesto, para que MC MUTUAL lo valide, reservándose la mutua, el derecho de modificar o eliminar los puntos del temario que considere necesarios.

CLÁUSULA 4ª - SOPORTE Y MANTENIMIENTO

4.1.- Servicio de Soporte y Mantenimiento. La oferta deberá incluir el soporte y mantenimiento de los equipos suministrados, el cual surtirá sus efectos a medida que éstos se entreguen y será por el periodo computado desde la fecha real de instalación y puesta en marcha del equipo hasta la fecha en que éste se desinstale y ya no esté operativo para su uso.

Los Servicios de Soporte y Mantenimiento de los equipos suministrados se facturarán de conformidad con lo estipulado en el ANEXO L del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4.2.- Requerimientos técnicos. Los requerimientos técnicos que se exponen a continuación definen las características del servicio que se prestará para dar respuesta a las necesidades de MC MUTUAL.

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

- **4.2.1** Soporte y Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
- **4.2.2.** Traslado de Equipos.
- **4.2.3** Gestión del servicio.

4.2.1.-Mantenimiento Preventivo y Correctivo. Los Servicios de Soporte y Mantenimiento objeto de la presente licitación cumplirán con los siguientes requerimientos:

- **Disponibilidad del Servicio:** La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio y en la que se contabilizará los tiempos de respuesta y de resolución, será de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Gestión de Incidencias,** que incluirá:

- Servicio centralizado de Atención telefónica en el horario antes indicado y por correo electrónico, para la comunicación de incidencias.
- Diagnósticos remotos y resolución de incidencias y averías.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una detallada descripción de los procedimientos, servicios remotos, sistemas centralizados y elementos de comunicación de incidencias que ponga a disposición de MC MUTUAL.

Asimismo, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una detallada descripción del procedimiento de apertura y gestión de incidencias, peticiones y consultas así como una detallada descripción de la Estructura, medios y organización del **Servicio de Asistencia Técnica** del licitador de conformidad a lo estipulado en el presente Pliego.

La empresa adjudicataria facilitará a MC MUTUAL información, en tiempo real, acerca de la evolución de las incidencias.

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

Al inicio del contrato se acordará la forma de acceder a la herramienta de ticketing de MC MUTUAL (Service Desk Manager). Con el objetivo que en menos de 15 días esté operativo el acceso y funcionando con normalidad.

Asimismo, para cada incidencia, deberá haber en todo momento un responsable del adjudicatario a disposición de MC MUTUAL para el seguimiento de la misma.

La empresa adjudicataria, así mismo, deberá realizar y poner a disposición de MC MUTUAL controles estadísticos de las averías registradas, siendo la marca y el modelo, las métricas mínimas que deberán incluirse en tales controles. Estos informes proporcionaran información de tipificación y tendencias en el servicio.

Los datos del registro de incidencias son confidenciales y ninguna de las partes divulgará su contenido a terceros sin la aprobación por escrito de la otra parte.

- **Herramienta de monitorización.** El adjudicatario, dentro de la solución propuesta, debe contemplar la instalación de una herramienta de monitorización de todos los equipos multifunción suministrados en este contrato.

La herramienta deberá poder monitorizar las alarmas (averías), alertas y estado de consumo del tóner de cada equipo. Asimismo deberá poder obtener el contador de páginas de los equipos multifunción.

Las alarmas por avería iniciarán el proceso de resolución de la incidencia, las alertas deberán iniciar un procedimiento de mantenimiento preventivo, las alertas por tóner iniciarán el proceso de envío de un repuesto, y la lectura de contadores se usará para la facturación del consumo.

También se deberá incluir en la oferta el mantenimiento de esta herramienta, para solucionar cualquier incidencia que afecte al servicio de monitorización y envío de mensajes.

Si es necesario para la solución de incidencias que el adjudicatario se conecte remotamente a la herramienta, se habilitará temporalmente este acceso, para que se pueda solucionar la incidencia lo antes posible y sin necesidad de desplazamiento.

También es responsabilidad del adjudicatario mantener la configuración adecuada de la herramienta que garantice su funcionalidad.

La herramienta deberá permitir obtener informes y descargas que permitan el control de las alarmas y de suministro de tóneres.

- **Soporte técnico “in situ” especializado.** En caso de que la incidencia no se pueda resolver de forma remota, un técnico experto del adjudicatario deberá

desplazarse hasta el destino en el que se encuentra el equipo, para revisar el equipo y su configuración, efectuar un diagnóstico y resolver la incidencia o en su caso, gestionar la sustitución del mismo.

Antes que el técnico del adjudicatario se desplace a la oficina debe contactar con el Interlocutor de Informática de MC MUTUAL en la oficina, para informar de la visita, acordar el horario y obtener el visto bueno de la oficina.

El mantenimiento correctivo deberá contemplar el **stock de equipamiento necesario así como la disponibilidad de recursos** en cada territorio para garantizar la calidad de servicio acordada.

La prestación de este servicio deberá realizarse sin cargo adicional ninguno a MC MUTUAL, de los gastos ocasionados por mano de obra, desplazamientos, dietas y alojamientos, así como de todos los materiales necesarios, **incluidos los recambios.**

- **Reposición de Hardware.**

Para garantizar el cumplimiento de los SLAs y evitar desplazamientos, el técnico del proveedor deberá contactar con el Interlocutor de Informática en la oficina, para intentar focalizar la causa de la avería del equipo, y al desplazarse a la ubicación intentar llevar las piezas que pueda necesitar para solucionar la incidencia, intentando reparar el equipo en origen en la primera visita.

Si el equipo no se puede reparar en origen, y se debe retirar al taller del proveedor. Se deberá dejar un equipo temporal de características idénticas o superiores en sustitución, dentro de plazo para cumplir el SLA.

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

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

En el caso que la avería del equipo sea irreparable, el adjudicatario deberá sustituirlo por otro de características similares o superiores, de forma definitiva hasta el fin de vigencia del contrato, sin coste para MC MUTUAL y cumpliendo los SLA establecidos.

En el ticket de la incidencia de la herramienta de ticketing de MC MUTUAL se debe informar:

- la causa de la incidencia,
- las acciones realizadas para resolverlo,
- las piezas sustituidas,
- si se deja un equipo en sustitución
- si se ha tenido que sustituir el equipo por otro definitivamente

- **Reposición de consumibles y piezas susceptibles de deterioro de uso.**

Consideraremos dentro de este apartado todos los consumibles (tóner o cartuchos) y piezas susceptibles de deterioro por su uso (tóner residual, fusor, rodillos, etc.). La reposición de todos estos elementos será a cargo de la empresa adjudicataria.

- **Suministro de tóneres o cartuchos de tinta.** La herramienta de monitorización deberá estar configurada para el envío de alertas al adjudicatario avisando cuando un tóner o cartucho tiene un nivel bajo y esta próximo su agotamiento.

El adjudicatario deberá recibir los avisos de las multifunciones, identificar la oficina donde está instalada y enviar un repuesto a la atención del Interlocutor de Informática en la oficina.

La alerta debe enviarse con suficiente antelación y el envío se debe realizar sin demora para garantizar que el repuesto llegue antes del agotamiento del cartucho o tóner actual.

Mensualmente, en la reunión de seguimiento, se deberá hacer un seguimiento de todos los envíos realizados el mes anterior:

- alertas recibidas, indicando fecha y hora de recepción
- envíos realizados, indicando fecha y hora de envío
- entregas realizadas, indicando fecha y hora de la recepción
- incidencias ocurridas, indicando la causa y las medidas adoptadas para solucionarlo.

Todos los equipos deben tener un tóner o cartucho de reserva para evitar que el equipo quede parado por retraso en la entrega.

Todos los equipos objeto de la presente licitación deberán suministrarse junto con los tóner o cartuchos de tinta correspondientes y un segundo tóner o cartucho de repuesto.

- **Suministro e instalación de fusores u otros recambios fungibles.** En dicho apartado queda incluido el suministro e instalación de fusores u otros recambios fungibles (fotoconductores, rodillos, pickup's, tambores, etc.) durante la utilización de los equipos (papel y grapas excluidos).

Los licitadores deberán incluir en su oferta, el procedimiento utilizado para la reposición de estos fungibles, así como el plazo comprometido para la misma que nunca será superior a las VEINTICUATRO (24) HORAS.

Los fungibles se ubicarán en las instalaciones de MC MUTUAL, de forma que la reposición de los mismos se realice una vez estos fungibles se hayan incorporado a los equipos como sustitución de los agotados.

Toda reposición de fungibles deberá realizarse con componentes originales. Los gastos ocasionados por la prestación de este servicio, incluida la mano de obra, desplazamientos, dietas y alojamiento, deberán realizarse sin cargo adicional ninguno a MC MUTUAL.

No forma parte del alcance de esta licitación el servicio de Retirada de consumibles.

- **Cobertura de contingencias y accidentes.**

El adjudicatario deberá dar cobertura dentro de este contrato, y sin coste adicional para la mutua, a cualquier contingencia o accidente no contemplado en el mantenimiento correctivo y que pueda provocar la avería o la inoperatividad de hasta un máximo de un DOS POR CIENTO DE EQUIPOS SUMINISTRADOS AL AÑO.

En este caso, el adjudicatario deberá reparar el equipo o sustituirlo por otro de características similares o superiores, para que la máquina afectada esté operativa lo antes posible, quedando el puesto de trabajo operativo dentro del SLA ofertado.

- **Mantenimiento NDD Print**

Dentro del servicio de mantenimiento correctivo se incluirán las incidencias de la herramienta de NDD Print, siempre y cuando estén relacionadas con los equipos objeto de este contrato, esto es, incidencias relacionadas con el software embebido de los equipos, o fallos en la aplicación de políticas o el correcto funcionamiento de las impresiones retenidas o pull printing.

El objetivo del mantenimiento del NDD Print es restablecer el correcto funcionamiento de la herramienta ante un fallo por error en un equipo local.

- **Calidad del servicio contratado.**

El adjudicatario realizará las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los requerimientos de servicio indicados en el **CLÁUSULA N° 5** del presente Pliego, aplicándose de manera automática las penalizaciones estipuladas, en caso de incumplimiento.

- **Mantenimiento Preventivo.**

Con el objetivo de garantizar un alto nivel de calidad del servicio, se valorará que el licitador incluya en su oferta un **Plan de Mantenimiento Preventivo** que permita la reducción del número de incidencias de los equipos objeto de esta licitación.

El adjudicatario deberá presentar dicho Plan de Mantenimiento Preventivo, detallando el protocolo que seguirá, acciones que realizará el técnico en la visita, configuración de alertas de los equipos, periodicidad, etc.

4.2.2.- Traslado de equipos entre oficinas de MC MUTUAL.

MC MUTUAL podrá requerir cuando lo estime oportuno el traslado de los equipos objeto del contrato entre los centros que forman parte del ámbito geográfico descrito en la Cláusula 1.2 del presente Pliego.

En cada traslado se realizarán las siguientes actividades:

- Retirada y embalaje del equipo en origen.
- Traslado del equipo al centro destino.
- Instalación y configuración del equipo en destino.

La solicitud de traslados será realizada vía correo electrónico por el Director Técnico de MC MUTUAL al interlocutor designado por el adjudicatario.

Plazo comprometido. El traslado se deberá realizar en un plazo máximo de QUINCE (15) DÍAS LABORABLES, computados a partir de la fecha de envío de la petición por correo electrónico por parte del Director Técnico de MC MUTUAL.

El equipo deberá quedar totalmente operativo en el destino designado. Si el equipo sufriera deterioro o pérdida por el traslado, será responsabilidad del adjudicatario su reparación o reposición por otro equipo de las mismas características o superiores, siempre dentro del plazo máximo marcado para el traslado.

4.2.3.-Gestión del servicio de soporte y mantenimiento de los equipos multifunción,
según el modelo de gestión propuesto por el licitador.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un **Plan de Gestión** que contemple la prestación de COMO MÍNIMO los siguientes servicios:

- **Gestión comercial, procedimientos de atención comercial, interlocutores, perfiles, horarios, herramientas, etc.** La relación entre MC MUTUAL y el licitador deberá cumplir los siguientes requisitos:
 - Existirá una única interfaz tipo “ventanilla única” a través de la cual se realizarán todas las gestiones. Esta atención será personalizada, permanente y ágil.
 - Desde este único punto de entrada se canalizarán todas las solicitudes, reclamaciones y otras comunicaciones realizadas por MC MUTUAL.
 - La atención comercial será por teléfono o correo electrónico.
 - Los recursos encargados de la atención comercial deberán tener los conocimientos técnicos y aptitudes personales adecuadas a la envergadura de un cliente como MC MUTUAL.
- **Gestión del inventario y documentación del sistema.** Todos los equipos, programarios, etc., estarán inventariados y debidamente documentados. Este inventario y documentación estarán permanentemente actualizados y a disposición de MC MUTUAL en formato electrónico.
- **Gestión de cambios, altas, bajas y modificaciones** de la infraestructura instalada y los servicios / sistemas contratados.

- **Elaboración de informes.** El adjudicatario ofrecerá, mensualmente, y adicionalmente bajo demanda de MC MUTUAL, los informes orientados a mejorar la gestión de los servicios que se estipula en el ANEXO N° 11 del presente Pliego.
- **Facturación.** Los Servicios de Soporte y Mantenimiento de los equipos suministrados se facturarán por el importe que resulte de aplicar las tarifas ofertadas por el adjudicatario de las impresiones en Blanco y Negro y en Color, al volumen de hojas impresas en el periodo de facturación.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta técnica una **Herramienta de control**, que informe del consumo, permitiendo leer de forma remota los contadores de hojas impresas (fotocopiadora e impresora) de los equipos ofertados, con los requerimientos mínimos siguientes:

- Identificación automática de equipos.
- Debe permitir al administrador la lectura del contador de los equipos objeto del contrato.
- Generación de informes en formato Excel, de los valores del contador de los equipos objeto del contrato, con indicación de la última fecha de captura del mismo.
- El registro de los valores del contador, acumulados y otras variables ha de ser por períodos de tiempo (semanal, mensual, etc.) con indicación de la fecha de captura.
- Los diferentes reportes deben ser visibles por Mc Mutual

Asimismo, el sistema de facturación debe permitir las siguientes facilidades:

- El adjudicatario debe mantener actualizado el inventario y reflejarlo correctamente en la facturación.
- Generación de una factura informativa agrupada que incluya todas las instalaciones de MC MUTUAL
- Dentro de cada factura se podrán definir centros de coste.

- El adjudicatario 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.
- Se debe acompañar la factura con una hoja de cálculo donde se indique el detalle de consumo por equipo del periodo facturado, para que MC Mutual pueda verificar los consumos y los importes facturados, de una forma fácil.

4.2.4.-Retirada de equipos suministrados.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de la retirada de los equipos objeto de la presente licitación al finalizar la vigencia del contrato.

Asimismo, el adjudicatario garantizará y certificará el **borrado y destrucción seguros de manera irrecuperable de la información** que pudieran contener los equipos retirados.

La empresa adjudicataria deberá realizar la retirada de los equipos objeto del presente contrato siguiendo el Calendario de Retiradas.

El Responsable del Contrato, nombrado por la empresa adjudicataria, se pondrá en contacto con el Director Técnico de MC MUTUAL, 3 meses antes de finalizar el contrato, para acordar y consensuar el Calendario de Retiradas.

El Calendario de Retiradas debe contemplar los 2 últimos meses del final del contrato, de tal forma que cuando finalice el contrato, todos los equipos se hayan retirado de los centros de MC Mutual.

El Calendario de Retiradas deberá coincidir con el Calendario de Entregas del siguiente contrato, para garantizar que los centros no se queden sin equipos multifunciones en el cambio.

El Calendario de Retiradas especificará para cada retirada como mínimo:

- Ubicación donde debe retirarse el equipo
- Fecha prevista de retirada
- Horario
- Condiciones especiales

Una vez acordado el calendario este será de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario, que deberá retirar los equipos acordados, en las ubicaciones definidas, en el plazo establecido y con los condicionantes especificados.

El calendario podrá ser modificado por mutuo acuerdo de ambas partes, durante el periodo de retirada de equipos.

4.3.- Recursos Asignados. La empresa licitadora deberá incluir en la oferta una descripción de los recursos comerciales y técnicos asignados a la prestación del servicio que COMO MÍNIMO contemplarán los siguientes perfiles profesionales, sin coste adicional alguno para MC MUTUAL:

- **Responsable del Servicio.** Será el máximo responsable del servicio y de la gestión comercial del mismo. Realizará el seguimiento del servicio, reportará los informes asociados y revisará periódicamente la planificación de las tareas. Se encargará de atender 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 del Servicio como interlocutor único de la empresa indicando para ello nombre, apellidos, DNI y cargo en la empresa.

- **Responsable Técnico** Será el responsable directo del personal técnico asignado a la prestación del servicio, debiendo asegurar la correcta aplicación por parte del mismo de los procedimientos asociados.

Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo. Los recursos asignados por el adjudicatario a la prestación del servicio, en su conjunto deberán reunir un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y sistemas que son objeto de la presente licitación.

Asimismo, para la prestación de **asistencia técnica en las instalaciones de MC MUTUAL**, la empresa adjudicataria deberá contar con **técnicos expertos** que dispongan de **Certificaciones Técnicas del Fabricante**.

Experiencia. Asimismo, todos los recursos asignados a la prestación del servicio, deberán disponer de experiencia durante los últimos **TRES (3) AÑOS** en la prestación de servicios de las mismas características y como mínimo con la misma dedicación anual que en el presente contrato.

A tal efecto, el adjudicatario deberá contar con personal suficientemente capacitado, especializado y con formación suficiente para el suministro, instalación y mantenimiento de los equipos objeto de la presente licitación.

El personal del adjudicatario asignado al proyecto, tanto para la entrega de equipos como para su instalación final, deberá demostrar capacidad técnica, comunicativa, empatía hacia los usuarios finales y puntualidad, todo ello para garantizar la conclusión con éxito el proyecto.

4.4.- Plan logístico, cobertura geográfica y descripción de medios. Los licitadores deberán incluir en su oferta un **Plan Logístico** que permita garantizar el cumplimiento de los requisitos del presente pliego.

La empresa adjudicataria deberá justificar la cobertura para la sede central de MC MUTUAL, sita en Av. Josep Tarradellas 14-18 de Barcelona, así como para **TODA la Red de Centros Propios de MC MUTUAL** que aparecen en la siguiente dirección electrónica de su página web **https://www.mc-mutual.com/ca/red_de_centros**.

A tal efecto, el licitador deberá incluir en su oferta técnica una descripción de la estructura, medios y organización del Servicio Técnico, esto es, indicando número de centros y su

distribución, medios de transporte, almacenaje, así como número de técnicos, nivel de formación, disponibilidad, certificaciones del servicio técnico, etc.

Se considerarán incluidos en el importe de adjudicación los costes necesarios para la realización de los servicios y suministros, incluyendo los costes medios auxiliares, gastos directos e indirectos necesarios para la realización de los trabajos así como como **la mano de obra, los desplazamientos, las dietas y alojamientos.**

CLÁUSULA 5ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

5.1.1.- Incidencias en Equipos.

Se tendrá en cuenta como parámetros del plan de calidad:

- **Incidencia:** un evento sobre algún equipo, que no forma parte de su funcionamiento habitual y que puede causar interrupción o reducción de la calidad.
- **Tiempo de Resolución.** Plazo transcurrido entre la comunicación de una incidencia, y la aceptación firmada por parte del usuario de MC MUTUAL de la resolución de la misma, o en su caso, de la reposición del equipo o elemento en cuestión.
- **Disponibilidad del Servicio:** Franja horaria en la que se presta el Servicio y se contabiliza el tiempo de respuesta y de resolución.

A tal efecto, la prestación del **Servicio de Mantenimiento Correctivo** deberá garantizar cobertura de atención y resolución en **horario 10 x 5**, esto es, horario de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables, con el cumplimiento de los SLAs que se escriben a continuación.

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

Evento	Tiempo de resolución (h)	Disponibilidad del Servicio
INCIDENCIA EN EQUIPOS	8 horas	10x5

El cálculo de los SLAs tendrá periodicidad ANUAL y se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 90%**. En los casos en que no se alcancen, 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.**

Adicionalmente, para cada una de las incidencias, cuando la demora respecto a los tiempos de resolución ofertados **supere CUATRO VECES dichos valores**, se aplicará una penalización según lo definido en el **ANEXO J del PCAP**.

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 4 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 reportará para cada intervención realizada el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio ofertados; para ello adjuntará un **ALBARÁN** con el detalle de la información mínima que se indica a continuación:

- Número evento del adjudicatario.
- Número ticket MC MUTUAL.
- Tipo de evento.
- Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada).
- Equipo afectado (marca, modelo y número de serie).
- Centro de origen del equipo
- Técnico que ha realizado la intervención.
- Nombre de la persona que firma el albarán
- Comentarios del Técnico.
- Comentarios del interlocutor.
- Fecha y hora de la apertura de la incidencia
- Fecha y hora del cierre de la incidencia

- Indicador de tiempo de resolución sobrepasado.

Todos los albaranes deberán ir firmadas por el trabajador de la Mutua que da el visto bueno a la resolución de la incidencia.

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

Los albaranes se incorporarán escaneados al ticket de MC MUTUAL en formato PDF antes del día 07 del mes siguiente al mes vencido.

5.1.2. Reposición de tóneres. En caso de producirse una interrupción del servicio en un equipo motivada por la falta de **reposición de tóneres** por parte del adjudicatario según lo descrito en la Cláusula 4.2.1 del PPT, se aplicará una penalización según lo definido en el **ANEXO J del PCAP.**

5.1.3. 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.**

5.1.4. 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.**

5.1.5. 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**.

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 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 que ayuden a la mejora de los niveles de calidad del servicio.

5.2.- Relevo por cambio de proveedor. 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:

- Nombrar las personas y su nivel de responsabilidad que participaran en el traspaso por ambas partes.
- Facilitar claves de acceso de los equipos.
- Entrega de documentación al proveedor entrante.
- Entrega del parque en perfecto funcionamiento.
- Revisión de tareas en curso.
- Formación del nuevo equipo según planificación a consensuar con MC MUTUAL.
- Soporte en paralelo con el objetivo de garantizar la correcta transferencia del conocimiento.
- Actividades de auditoría del proceso.
- Soporte técnico al nuevo equipo de trabajo.

- Fin de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

A tal efecto, se establece un período correspondiente a las últimas **QUINCE (15) JORNADAS NATURALES** de vigencia del contrato en concepto de solapamiento del proveedor que vaya a ser sustituido con el proveedor entrante.

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.- Responsables del Servicio. La empresa adjudicataria nombrará un Responsable de Servicio como interlocutores válidos 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 ejecución del mismo. Realizará el seguimiento del servicio, reportará los informes asociados y revisará periódicamente la planificación de las tareas. Será el responsable directo del personal

técnico asignado a la prestación del servicio, debiendo asegurar la correcta aplicación por parte del mismo de los procedimientos asociados.

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.

➤ **6.3.1. 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.

➤ **6.3.2. 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 consensuará en los 5 días siguientes, 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 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. Y sin coste alguno para la mutua.

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.