



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA AUDIOVISUAL DE SALAS DE JUNTAS Y DE REUNIONES DE LAS SEDES CENTRALES DE MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1”

Número de expediente: N202600166

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	6
CLÁUSULA 3ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	18
CLÁUSULA 4ª - SUMINISTRO DE MATERIAL	21
CLÁUSULA 5ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	25

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

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

1.2.- Ámbito geográfico.

El alcance de la prestación de los servicios objeto de la presente licitación contempla las sedes centrales de MC MUTUAL sitas en **Av. Josep Tarradellas 14-18 de Barcelona y C/Provença 321 de Barcelona** y la clínica ubicada en **C/Copènic 58 de Barcelona**.

1.3.- Situación actual. MC MUTUAL dispone de las siguientes salas con sistemas audiovisuales ubicadas en las sedes centrales de Avda. Josep Tarradellas, C/Provença 321 y en la Clínica Copèrnico de Barcelona:

- **MC MUTUAL Avda. Josep Tarradellas 14-18:**
 - Sala de Juntas

- **MC MUTUAL C/ Provença 321:**
 - Sala de Formación 8ª planta

- **MC MUTUAL C/ Copènic 58:**
 - Sala de Reuniones 6ª planta

1.4.- Alcance. En el alcance de la presente licitación se incluye la realización de los siguientes trabajos:

1. **La prestación del Servicio de Mantenimiento Correctivo** bajo demanda de MC MUTUAL, de conformidad a lo especificado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

En el alcance de la presente licitación se incluye la posibilidad de realización, bajo demanda, del siguiente número de **intervenciones técnicas in-situ para el mantenimiento correctivo de la infraestructura audiovisual** descrita en la Cláusula 2.1.2 y de conformidad a los requerimientos técnicos establecidos en el presente Pliego.

Descripción	Intervención		Intervenciones Anuales
	Tipo	Duración	
Mantenimiento correctivo	A	2 horas	20
	B	5 horas	15
	C	8 horas	10

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

La facturación del **IMPORTE TOTAL MANTENIMIENTO CORRECTIVO INFRAESTRUCTURA** se realizará **mensualmente** según lo estipulado en el ANEXO L del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2. Suministro de material audiovisual.

Asimismo, en el alcance del presente contrato se incluye el **suministro de material audiovisual**, de conformidad con los requerimientos técnicos y las condiciones de ejecución del suministro detallados en la Cláusula N° 4 del presente PPT.

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

1.5.- Duración. El plazo de duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO** a contar desde el **uno de noviembre de 2026**. No obstante lo anterior, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse por un periodo de **UN (1) AÑO** adicional, sin que en ningún caso la duración del contrato, incluido el plazo inicial y la prórroga, pueda superar el plazo total de **DOS (2) AÑOS**.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- **Requerimientos Técnicos.** La prestación de los servicios objeto del presente contrato se realizarán según indicado a continuación:

2.1.1- **Dimensionamiento de la Infraestructura.** En las siguientes tablas, se describen las características técnicas del conjunto de sistemas cuyo mantenimiento es objeto de este contrato:

- **Sala Juntas Avda. Josep Tarradellas 14-18**

SALA JUNTAS	Unidades	Fecha adquisición
PROYECTOR NEC P525UL	1	feb-21
BOTONERA DE CONTROL KRAMER RC712	1	dic-16
MONITOR ARTHUR HOLM AH22DX216GA	8	dic-16
CAJA DE CONEXIONES empotradas en mesa con tapa hidráulica de 90mm de diámetro con HDMI/ETHERNET/Alimentación	4	dic-16
CAJA DE CONEXIONES empotradas en mesa con tapa hidráulica de 90mm de diámetro con VGA/ETHERNET/Alimentación	2	dic-16
SPLITTER HDMI KRAMER VM8HN 1IN 10OUT	1	dic-16
POTENCIOMETRO DE VOLUMEN DKOT	1	2024
SELECTOR MULTIFORMATO KRAMER VP774A	1	dic-16
ETAPA DE POTENCIA DAS400	1	dic-16
ALTAVOCES JBL control 24c micro de techo	4	dic-16
EXTENDER HDMI GEFEN	1	dic-16
EXTENDER VGA GEFEN	1	dic-16
CAJA DE RELES GEFEN	1	dic-16
MICRÓFONO INALÁMBRICO de diadema AKG set	1	sep-17
MICRÓFONO INANLÁMBRICO de pinza AKG Set vocal	1	sep-17
MICRÓFONO INALÁMBRICO de mano AKG Set hand	4	sep-17
ECUALIZADOR GRÁFICO DBX 231	1	sep-17
PREVIO MICRÓFONOS BERINGUER ZMX 8210 con programación	1	sep-17
Procesador de Control: Kramer SL-240C	1	jun-19

IPAD MINI WIFI 64 GRIS	1	jun-19
Bases inalámbricas de conferencia Beyerdynamic Quinta MU21	8	jun-19
Micrófonos tipo cuello cisne Beyerdynamic GM314Q	8	jun-19
Unidad control central inalámbrica Beyerdynamic Quinta RS	1	jun-19
Maleta de carga con ruedas Beyerdynamic Quinta CD2	1	jun-19
Punto de acceso modelo Lynksys Wireless Access Point N300 Dual Band WAP300N	1	jun-19
Confidea WAP G4	1	dic-24
Confidea GO G4	10	dic-24
Mike PLM401F	10	dic-24
Confidea CHT G4	1	dic-24
Cámara UVC86 Yealink	1	dic-24
Mini-PC MCore Pro Yealink	1	dic-24
Panel táctil MTouch II Yealink	1	dic-24
Yealink AVHub	1	dic-24
Yealink WPP30	1	dic-24
Micrófono Yealink VCM36	1	dic-24

- **Sala formación 8ª planta C/Provença**

SALA FORMACION 8ª PLANTA	Unidades	Fecha adquisición
PANTALLA 98" SAMSUNG QMT-B	1	may-24
CÁMARA LOGITECH MEETUP	1	may-24
ALTAVOCES BOSE	2	2017
ESCALADOR DE VIDEO EXTRON IN1606	1	2017
AMPLIFICADOR BITTNER AUDIO XB-800	1	2017
MICRÓFONO INALÁMBRICO de diadema SHURE	1	2017
MICRÓFONO INANLÁMBRICO de pinza SHURE	1	2017

- **Sala reuniones 6ª planta C/Copèrnic**

SALA REUNIONES 6ª PLANTA	Unidades	Fecha adquisición
PANTALLA LG 85"	1	jul-24
PANTALLA SAMSUNG 75"	1	jul-24
CÁMARA LOGITECH MEETUP	1	jul-24
LEMORELE HDMI INALAMBRICO TRANSMISOR Y RECEPTOR	1	jul-24
LEMORELE WIRELESS USB C	1	jul-24
CONMUTADOR HDMI 8K AVIDGRAM	1	jul-24
SPLITTER HDMI 4 PUERTOS	1	jul-24
EXTENSORES HDMI	2	jul-24

2.1.2- Requerimientos Técnicos. A continuación, se detallan los **requerimientos mínimos** exigidos para la prestación del servicio objeto del presente contrato:

- **Requerimientos generales al mantenimiento correctivo.** El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento correctivo de la infraestructura indicada en el apartado anterior 2.1.1 del presente Pliego.

Los Servicios de **Soporte y Mantenimiento** de los equipos objeto de licitación cumplirán con los siguientes requerimientos:

- **Disponibilidad del Servicio:** La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio y en la que se contabilizará los tiempos de resolución, será de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Atención telefónica o por correo electrónico** (ventanilla única), para apertura de incidencias, consulta telefónica con

técnico experto y comunicación de peticiones, como mínimo, en la franja horaria de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.

- **Servicio centralizado de Gestión de Incidencias**, que incluirá resolución de incidencias y averías, así como posibilidad de consulta telefónica con técnico experto.

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

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

La empresa adjudicataria facilitará a MC MUTUAL información, en tiempo real, acerca de la evolución de las incidencias. Asimismo, para cada incidencia, deberá haber en todo momento un responsable del adjudicatario a disposición de MC MUTUAL para el seguimiento de la misma.

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

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

- Fecha y hora del cierre de la incidencia

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

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

- **Retirada de Hardware.** El licitador se responsabilizará de la retirada de los componentes averiados en la resolución de incidencias de los equipos objeto de este contrato. Cualquier cambio deberá ser comunicado y autorizado por MC Mutual. Los cambios en la infraestructura de las salas implicarán actualización de los esquemas de funcionamiento, del manual de usuario y formación al equipo de MC Mutual. Las salas deberán quedar libres de equipos obsoletos y con los cables correctamente etiquetados.
- **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 nº 3** del presente Pliego, aplicándose de manera automática las penalizaciones estipuladas, en caso de incumplimiento.
- **Equipos con soporte del fabricante.** El adjudicatario de la presente licitación deberá incluir en el servicio de mantenimiento, el soporte del fabricante de los equipos indicados en la Cláusula 2.2.1, realizando para ello las tareas de interlocutor válido entre el fabricante y MC MUTUAL y gestionando las incidencias que se puedan producir así como la sustitución de los equipos en caso de ser necesario. El licitador deberá gestionar con el fabricante los equipos que estén en garantía y reparar o sustituir los que

estén averiados y sin soporte de fabricante previa autorización de MC Mutual.

- **Mantenimiento correctivo.** MC MUTUAL podrá requerir al adjudicatario, siempre bajo demanda, la prestación del servicio de **mantenimiento correctivo in-situ**, según el siguiente detalle:

Descripción	Intervención		Intervenciones Anuales
	Tipo	Duración	
Mantenimiento correctivo	A	2 horas	20
	B	5 horas	15
	C	8 horas	10

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

Las tareas a ejecutar serán entre otras:

- Diagnóstico de averías.
- Problemas de conexionado y pequeñas reparaciones que puedan realizarse in-situ.
- Reparación de equipos y sustitución temporal o implantación de un plan alternativo mientras se reparan para dejar la sala operativa y que se pueda ejecutar el Plan de Pruebas
- Elaboración del correspondiente presupuesto en caso de incidencias que requieran la sustitución de un equipo sin soporte del fabricante o

en caso de equipos averiados que precisen una solución más complicada.

- **Peticiones y Consultas.** MC MUTUAL podrá pedir al adjudicatario la realización de cambios de funcionamiento en las salas o peticiones de soporte tecnológico que incluyan modificación de la infraestructura, incluyendo entre otras las siguientes :
 - Ayudas a implantación de nuevas funcionalidades.
 - Peticiones de soporte tecnológico.
 - Peticiones expresas de consultoría audiovisual
 - Creación de informes.

*Se aplicarán las tarifas ofertadas por el adjudicatario para la prestación del servicio de **MANTENIMIENTO CORRECTIVO INFRAESTRUCTURA AUDIOVISUAL.***

- **Soporte a Eventos**

Asimismo, **MC MUTUAL**, *durante la vigencia del contrato, podrá requerir la asistencia de un Técnico en Audiovisuales para la realización de tareas de soporte a eventos en cualquiera de las salas objeto del mantenimiento de la presente licitación y en un máximo de hasta DOS eventos al año, cada uno de ellos con una dedicación de DOS jornadas (una para pruebas técnicas y una de soporte al evento).*

Se consideran tareas de soporte a eventos, entre otras, las que se relacionan a continuación:

- Preparación de los equipos para el evento,
- Elección de la mejor solución técnica en caso de que haya alternativas,

- Asistencia técnica al evento realizando la gestión de los equipos audiovisuales durante el mismo.

*En estos casos se aplicarán las tarifas ofertadas por el adjudicatario para la prestación del servicio de **MANTENIMIENTO CORRECTIVO INFRAESTRUCTURA AUDIOVISUAL**.*

- **Gestión del servicio de soporte y mantenimiento del equipamiento objeto de la presente licitación** 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 sistemas, programarios, terminales, etc., estarán inventariados y debidamente documentados. Este inventario y documentación estarán permanentemente actualizados y a disposición de MC MUTUAL en formato

electrónico. El licitador debe proporcionar a MC Mutual un esquema actualizado ante cualquier cambio, así como el manual actualizado de uso.

- **Gestión de cambios, altas, bajas y modificaciones** de la infraestructura instalada y los servicios / sistemas contratados. Siempre se hará con conocimiento y autorización de Mc Mutual.
- **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 presente Pliego.
- **Asesoramiento sobre novedades del mercado.** En todos los ámbitos de los servicios a contratar se solicita una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario, es decir, el adjudicatario será un verdadero socio tecnológico de MC MUTUAL.

A tal efecto, se deberá realizar como mínimo, **una reunión in situ anual** en la que el adjudicatario deberá realizar las siguientes tareas:

- Informar a MC MUTUAL de nuevos servicios / sistemas que pueden ser de interés.
- Asesoramiento sobre los avances tecnológicos desarrollados por el fabricante.
- Presentación de propuestas de mejora de la infraestructura actual.
- Realización de pilotos de los productos presentados a requerimiento de MC MUTUAL.

La prestación de este servicio deberá realizarse en las instalaciones de MC MUTUAL y los **técnicos expertos** asignados al mismo, deberán disponer de **Certificaciones Técnicas del fabricante**.

2.2.- 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 (RS).** 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.
- **Responsable Técnico (RT)** 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.
- **Técnico en Audiovisuales (TAV).** Realizará los servicios de **mantenimiento correctivo** de la Infraestructura audiovisual, asesoría técnica, cambios de configuración, peticiones de soporte tecnológico, ayudas a implantación de nuevas funcionalidades, y otros servicios no incluidos en el mantenimiento de los equipos.

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.

Experiencia. Asimismo, los recursos técnicos asignados a la prestación del servicio de mantenimiento de la infraestructura audiovisual, 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.

Asimismo, el perfil de **TÉCNICO EN AUDIOVISUALES (TAV)** requerido deberá disponer de la siguiente experiencia:

DOS (2) AÑOS como Técnico en Audiovisuales, todo ello habiendo sido realizado en los últimos CUATRO años. **Dicha experiencia deberá haber sido realizada en trabajos de mantenimiento de la siguiente infraestructura audiovisual y multimedia**

- Matriz para control de las fuentes (tipo Roland y Kramer)
- Proyector (tipo NEC)
- Control de micros (tipo Confidea y BeyerDynamic)
- Procesador de control (tipo Kramer)

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

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

Currículum Vitae. De conformidad a lo establecido en la **CLÁUSULA 17 del PCAP**, las empresas licitadoras deberán aportar **Currículum Vitae de como mínimo un recurso correspondiente al perfil Técnico en Audiovisuales (TAV)** requerido en la Cláusula nº 2.2 del PPT y de conformidad a lo especificado en la misma, **firmado por el trabajador.**

Se advierte a las empresas licitadoras que se tendrán por no presentados aquellos Currículum Vitae que no se aporten según el formato indicado en

el FORMULARIO DE JUSTIFICACIÓN DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL Y, EN SU CASO, ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS adjunto al PCAP y según lo estipulado en el mismo, así como aquellos Currículum Vitae que no cumplan los requerimientos exigidos en los pliegos.

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

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

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

2.3.- 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 las sedes centrales de MC MUTUAL, sitas en Avda. Josep Tarradellas 14-18 y C/Provença 321 de Barcelona, así como la clínica situada en C/Copèrnic 58 de Barcelona.

A tal efecto, el licitador deberá incluir en su oferta técnica una descripción de la estructura, medios y organización del Servicio Técnico, esto es, indicando número de centros y su distribución, medios de transporte, almacenaje, 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 3ª - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1.- 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).

3.1.1.- 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.
- **Tiempo de Resolución.** Plazo transcurrido entre la comunicación de una incidencia, y la aceptación firmada por parte del usuario de MC MUTUAL de la recuperación del servicio o restauración de la calidad del mismo, ya sea de forma definitiva o temporalmente con una solución transitoria.
- **Disponibilidad del Servicio:** Franja horaria en la que se presta el Servicio y se contabilizan los tiempos de resolución.

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

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

Descripción	Tiempo de Resolución (h)	Disponibilidad del Servicio
Tiempo de Resolución	25	10x5

Se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 100%**. En los casos en que no se alcancen dichos valores, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**. **La aplicación de las penalizaciones, si procede, se realizará con cargo a la garantía definitiva suscrita por el adjudicatario, al finalizar cada anualidad.**

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

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

A tal efecto, cuando una encuesta de satisfacción tenga una valoración negativa como consecuencia de las acciones realizadas por parte del adjudicatario, se remitirá dicha valoración al adjudicatario para su análisis, y éste deberá responder por correo electrónico al Responsable del Contrato con el resultado de dicho análisis en un plazo máximo de 5 días laborables a contar a partir de la fecha de envío de la encuesta.

Seguimiento de la Calidad. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá mantener reuniones de seguimiento mensuales con el fin de analizar el desarrollo del mismo, según lo especificado en la Cláusula nº 5 del presente Pliego. En dichas reuniones se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento detallados en la referida Cláusula.

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

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

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

CLÁUSULA 4ª - SUMINISTRO DE MATERIAL

El adjudicatario deberá suministrar los elementos que se describen a continuación:

- **ALTAVOCES (8 unidades):**
 - Altavoces de techo de 2 vías
 - Potencia RMS mínima 80W
 - Máxima potencia, como mínimo 160W
 - Sensibilidad (1 W / 1 m) entre 86 y 89 dB
 - Respuesta en frecuencia de 50Hz a 20KHz
 - Dispersión cónica de 130º o superior
 - Conductores con membrana de aluminio

- **MICRÓFONOS (8 unidades):**
 - Micrófono de cuello cisne con indicador led para indicar estados activo, inactivo o solicitud de palabra.
 - Con batería con 12 horas de autonomía.
 - Salida de auriculares con control de volumen
 - Patrón Polar Cardioide
 - Compatible con Confidea WAP G4

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

- **Requerimientos generales.** Los equipos en el momento de la entrega, deberán ser **nuevos y sin uso**. En el caso de que previamente al suministro, algunos de los bienes ofertados sean renovados por otros de la misma gama, con prestaciones

análogas o superiores, el adjudicatario propondrá a MC MUTUAL la opción de suministrar el equipo más actualizado, aplicando un precio nunca superior al ofertado en el presente Pliego.

Asimismo, se advierte a los licitadores que **no se admitirán ofertas que incluyan equipos descatalogados.**

- **Garantía del fabricante de los equipos suministrados**

La oferta deberá incluir, como mínimo, **DOS (2) AÑOS** de garantía facilitada por el fabricante de los equipos.

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

El periodo de garantía de todos los equipos deberá comenzar como muy pronto 15 días antes de la entrega efectiva en las dependencias de MC MUTUAL, debiéndose poder comprobar este inicio en el certificado del fabricante o accediendo a la página web oficial del fabricante.

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

- **Certificaciones de producto**

El equipo suministrado deberá 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 del equipo objeto de suministro, 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.

- **Horario y Lugar de Entrega**

- **Horario de Entrega:** De **lunes a viernes**, en el horario comprendido entre las **08:00h y las 14:00** horas.
- **Lugar de Entrega:** Sedes Centrales de MC MUTUAL en Avda, Tarradellas y Avda. Diagonal de Barcelona.

- **Envío y suministro**

El equipo suministrado deberá ir acompañado de un albarán del adjudicatario en el que deberán constar los siguientes datos:

- Nº Referencia Contrato:
- Fecha de entrega.
- Marca, Modelo y Número de serie del equipo
- Centro de destino de los equipos.
- Firma del Interlocutor que ha recepcionado el equipo.

El albarán del transportista para el adjudicatario deberá estar sellado con el sello del centro de destino de MC MUTUAL, o en su defecto indicará el DNI de la persona que recepciona la entrega, y con la fecha de entrega.

El albarán para MC MUTUAL deberá ir en el exterior de la caja y deberá ser fácilmente visible. Éste deberá ir en un sobre indicando que “contiene albarán” o en

bolsita de plástico en la cual se pueda ver el albarán, y en cualquiera de los casos, deberá ser fácilmente extraíble.

Una vez dada la conformidad de la entrega, 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.

Los envases y embalajes de los artículos deberán ser los adecuados para su correcta manipulación, transporte, conservación y almacenaje y deberá figurar claramente en el exterior de los mismos el modelo (referencia y descripción según catálogo de MC MUTUAL) y la cantidad que contienen. Una vez el adjudicatario haya realizado el suministro de los equipos **se responsabilizará de retirar el material de embalaje.**

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

CLÁUSULA 5ª - SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

4.1.- Responsable del Contrato. Las funciones del Responsable del Contrato designado por MC MUTUAL serán las siguientes:

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

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

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

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

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

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

➤ **Reuniones con la Dirección de Tecnología:**

Periodicidad: A demanda

Participantes: Dirección de Tecnología de MC MUTAL, Responsable del Contrato de MC MUTUAL y Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

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

➤ **Reuniones de Seguimiento del Servicio**

Periodicidad: TRIMESTRAL

Participantes: Responsable del Contrato 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 periodo de estudio vencido. Será condición necesaria para realizar esta reunión que el adjudicatario haya facilitado todos los albaranes y entregables establecidos, así como los informes de seguimiento indicados en el apartado anterior con los SLAs y las horas de incumplimiento acordadas, para cada ticket y clasificado por tipología de incidencia.

4.4.- Actas de reuniones: Será responsabilidad del adjudicatario la **elaboración y presentación** de las actas de todas las reuniones que se lleven a cabo durante la vigencia del contrato. Tanto las reuniones ejecutivas como las reuniones operativas periódicas, como otras reuniones que se puedan realizar por necesidades del servicio. Las actas deberán ser **presentadas por el adjudicatario** en un plazo no superior a 5 días laborables desde la realización de la reunión.

El Responsable del Contrato de MC Mutual determinará el **contenido mínimo obligatorio de las actas** que se realicen, debiendo incluir como mínimo todos los temas tratados en la reunión y los acuerdos y acciones consensuadas.

El Responsable del Contrato de MC Mutual deberá **validar el contenido del acta**, por lo que el adjudicatario deberá realizar las rectificaciones que MC Mutual considere oportunas para poder dar por bueno el contenido del acta.

Una vez validada el acta, está **deberá ser firmada por ambas partes** y generada en formato PDF.

Como documentos adjuntos al acta se incorporaran todos aquellos documentos que hayan salido en la reunión, como informes de seguimiento, etc.

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

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

- **Trimestralmente** el proveedor presentará para cada uno de los SLAs el valor real obtenido. Para ello adjuntará un detalle con la información mínima que se indica a continuación.
 - Número evento del adjudicatario.
 - Número evento MC MUTUAL.
 - Tipo de evento.
 - Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada).
 - Fecha y hora comunicación.
 - Fecha y hora resolución.
 - Cumplimiento de SLA (si/no)
 - Horas de incumplimiento.

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

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

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

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

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

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