

PLIEGO TÉCNICO DEL CONTRATO DE SUMINISTRO EN MODALIDAD DE RENTING  
TECNOLÓGICO PARA LA IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y GESTION DE LA  
INFRAESTRUCTURA DE PUESTO DE TRABAJO EN MUTUA INTERCOMARCAL

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE.....</b>	<b>1</b>
<b>1 OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 ALCANCE DEL CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>3 DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LA SOLUCION DE PUESTO DE TRABAJO .....</b>	<b>4</b>
3.1. Parque de dispositivos por tipología .....	4
3.2. Características mínimas de los dispositivos .....	5
3.2.1. Características comunes.....	5
3.2.2. Características técnicas mínimas por modelo .....	5
3.2.3. Requisitos Energéticos y medioambientales .....	8
<b>4 SERVICIOS DE PERSONALIZACIÓN .....</b>	<b>8</b>
4.1. Servicio de masterización .....	8
4.2. Servicio de etiquetado e inventariado.....	9
4.3. Servicio de logística de envío.....	9
<b>5 GARANTÍA Y SOPORTE .....</b>	<b>9</b>
5.1. Garantía del fabricante .....	9
5.2. Servicios requeridos.....	9
5.3. Servicio de mantenimiento correctivo .....	10
5.4. Retirada y gestión de residuos.....	11
<b>6 MARCO DE SERVICIO.....</b>	<b>11</b>
6.1. Gestión del proyecto.....	11
6.1.1. Inicio de actividad y servicio .....	11
6.1.2. Servicios de soporte y mantenimiento.....	13
6.2. Organización del trabajo .....	13
6.2.1. Responsable del contrato .....	13
6.2.2. Responsable del Servicio .....	14
6.2.3. Responsable de la Calidad y Estándares de Servicio .....	14
6.2.4. Jefe de proyecto .....	14
6.2.5. Equipo de trabajo.....	15
6.3. Seguimiento y control de los trabajos .....	15
6.4. Entregables.....	16
<b>7 CONDICIONES GENERALES .....</b>	<b>16</b>
7.1. Sostenibilidad.....	16
7.1.1. <b>Requisito de solvencia técnica 1:</b> .....	16
7.2. Seguridad de los sistemas de información.....	17

---

7.2.1. <b>Requisito de solvencia técnica 2:</b> .....	17
7.3. Igualdad.....	17
7.3.1. <b>Requisito de solvencia técnica 3:</b> .....	17
7.4. Seguridad y salud laboral .....	17
7.4.1. <b>Requisito de solvencia técnica 4:</b> .....	17
7.5. Propiedad del resultado de los trabajos.....	18
7.6. Información de base .....	18
7.7. Confidencialidad de la información y tratamiento de datos de carácter personal .....	18
7.8. Transferencia tecnológica .....	19

## 1 OBJETO

El objeto del presente documento es establecer las condiciones técnicas que regirán el contrato de suministro (renting tecnológico), mantenimiento y gestión de la infraestructura de puesto de trabajo de MUTUA INTERCOMARCAL, para lo cual la empresa adjudicataria deberá aportar los dispositivos necesarios, el software de administración y control asociado, garantizar su perfecto funcionamiento y mantenimiento y posibilitar su uso por parte de los usuarios en las condiciones que determine este documento y de acuerdo a las directrices del Responsable del Contrato.

## 2 ALCANCE DEL CONTRATO

MUTUA INTERCOMARCAL requiere un servicio gestionado de puesto de trabajo integral que incluya el equipamiento solicitado en la modalidad de alquiler (renting) durante toda la duración del contrato, dando soporte hardware y software ante averías y resolviendo cualquier incidencia que surja.

El alcance regulado por el presente documento comprende:

- Suministro y entrega de los dispositivos en las sedes del Mutua Intercomarcal (localizadas en las siguientes direcciones:

SUCURSAL	DIRECCIÓN	CP	TELF
PALMA DE MALLORCA	Marques de la Senia, 35	07012	971.295.766
EIVISSA	Calle Canàries, 35 Bjos -Edificio Cetus-	07800	971.391.687
MANRESA	Sant Josep, 58-66	08242	938.772.700
BARCELONA-SUCURSAL	Ausias March, 165	08013	932.453.965
MOLLET	Lluís Duran, 76	08100	935.706.228
MOLLET	C Ramon Casas, 7	08100	935.706.228
VIC	Julià Fàbregas, 23	08500	938.861.844
BERGA	Passeig de les Estaseselles, 29	08600	938 223 230
BARCELONA - SEDE CORPORATIVA	Avda. Icaria, 133-135	08005	934.867.400
L'HOSPITALET	Santa Eulàlia, 184	08902	933.378.296
PALAU SOLITA i PLEGAMANS	Passeig de la Carrerada, 2	08184	938.647.152
MATARO	Camí de la Geganta, 79-81	08302	937.995.809
GRANOLLERS	Mare de Deu de Montserrat, 63-65	08401	938.606.644
VALLES OCCIDENTAL (TERRASSA)	Passeig Vint-i-dos de juliol, 336-338	08221	937.890.996
IGUALADA	C. Carles Riba, 1 - Països Catalans Pol. Ind. Les Comes	08700	938.036.370
CORDOBA	C. Bulevar Hernán Ruiz, 19	14005	957.326.500
A CORUÑA	P. Alfonso XIII, 1 - esquina Ronda Outeiro	15008	981.212.910
GIRONA	Carre de les Agudes, 2-6	17006	972.242.828

FIGUERES	Av. Tramuntana, 6 (Edif. Cúpula)	17600	972.512.462
BANYOLES	C. Llibertat, 196-198	17820	971.584.034
GRANADA	C/ Cardenal Parrado, 1 esquina Avda. Madrid	18013	958.261.209
LEON	Avda. Reyes Leoneses, 33	24004	987.211.067
LLEIDA	Avda. Blondel 11	25002	973.311.169
TARREGA	Carme, 34	25300	973.248.642
LUGO	Ronda da Muralla, 142	27004	982.254.388
MADRID	Paseo San Francisco de Sales, 25 - General Ampudia	28003	913.104.328
MALAGA	Escritora Carmen Conde, 7	29010	958.261.209
MURCIA	Ronda de Levante, 51	30008	987.211.067
LAS TORRES DE COTILLAS	Bartolomé Rodenas, 39-C	30565	973.311.169
TOTANA	Alcántara 33, local num. 2	30850	973.248.642
ASTURIAS (GIJÓN)	Manuel Llana, 25	33207	982.254.388
VIGO	Dr. Cadaval, 21	36202	913.104.328
SEVILLA	Leonardo de Vinci, 28	41018	954.420.159
TARRAGONA	C. Fortuny, 12A	43001	977.217.262
VALENCIA	Pintor Monleon, 1 esquina Eduardo Boscà, 32	46023	963.169.259
VALLADOLID	Avda. De Zamora, 19 - Esquina Paseo Zorrila	47004	983.396.444

- Servicio de masterización
- Servicio de etiquetado e inventariado.
- Servicio de logística de envío.
- Formación de los usuarios y del personal técnico del Mutua Intercomarcal
- Mantenimiento de los equipos instalados, garantizando su correcto funcionamiento durante la duración del contrato.
- Gestión de los residuos resultantes (embalajes, piezas y equipos defectuosos, etc.) cumpliendo las normas de gestión medioambiental.
- Proporcionar herramientas y aplicativos de gestión y control del servicio.
- La duración del servicio será de 4 años.

### 3 DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LA SOLUCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO

#### 3.1. Parque de dispositivos por tipología

Se requieren las siguientes cantidades de equipos por tipología:

TIPO DE DISPOSITIVO	UNIDADES
Tipo 1: Ordenador portátil 16"	179
Tipo 2: Ordenador portátil 14"	68

Tipo 3: Maletin 14"	68
Tipo 4: Mochila 16"	179
Tipo 5: Ordenadores AllinOne	65

### 3.2. Características mínimas de los dispositivos

#### 3.2.1. Características comunes

La oferta presentada por el licitador sólo se referirá a equipos nuevos a estrenar, que tendrán que llegar con todos sus embalajes y precintos originales de fábrica. No se admitirán equipos remanufacturados, reciclados, reutilizados, reacondicionados o cualquier otro estado distinto de nuevo a estrenar.

Los modelos suministrados deberán estar en vigor en el catálogo del fabricante en la fecha de la publicación del concurso.

Todos los equipos y accesorios suministrados deberán ser de un mismo fabricante para favorecer un mayor grado de homogeneidad y compatibilidad.

#### 3.2.2. Características técnicas mínimas por modelo

##### Tipo 1: Ordenador portátil 16"

- Procesador: Intel® Core™ Ultra 5 125U o superior (frecuencia turbo máxima de núcleo E de hasta 3,6 GHz, frecuencia turbo máxima de núcleo P de hasta 4,3 GHz, 12 MB de memoria caché L3, 2 núcleos P y 8 núcleos E, y 14 subprocesos)
- Pantalla: WUXGA (1920 x 1200) o superior de 16 pulgadas (40,6 cm).
- Tarjeta de video integrada: Gráficos Intel o similar
- Disco duro: Unidad de estado sólido M.2 Value PCIe NVMe de 512GB Gen4x4 o superior
- Sistema Operativo: Windows 11 Pro (64bits)
- Peso: No superior a 1,8 kg
- Dimensiones: Dimensiones: No superior parte frontal a:
  - Altura: 110 mm
  - Anchura: 360 cm
  - Profundo: 260 mm
- Batería: Batería de 3 celdas de larga duración, 56Wh, 10h de duración, carga rápida 50% en 30 min.
- Cargador/alimentador: Incluido alimentador/cargador 65W tipo USB-C.
- Memoria RAM: SODIMM DDR4 de 32Gb (2x16GB), 5600MHz, o similar.
- Webcam: Cámara de infrarrojos de 5 MP
- Teclado: Teclado interno retroiluminado, resistente a salpicaduras. QWERTY español.
- Sensor de Huellas Dactilares
- Conexiones:
  - 2 x USB-A 3.2 con velocidad de señal de 5Gbps o más.
  - 2 x USB-C con velocidad de señal de 20Gbps y suministro de energía) o más
  - 1 x HDMI 2.1, o más.

- 1 x Puerto Ethernet RJ45 con LED de estado + WakeOnLan + Gigabit 10/100/1000
- 1 x jack 3,5mm combo para auriculares/micrófono
- Conector tipo Kensington para cable de seguridad
- Conexión WIFI (Wi-Fi6E AX211) y Bluetooth 5.3
- Soporte Miracast nativo incluido
- BIOS:
  - BIOS (en español) chip y placa base del mismo fabricante que el ordenador ofrecido
  - Detección de corrupción de MBR/GPT a nivel de BIOS y recuperación automática a una versión correcta sin intervención del usuario.
- Certificados: EPEAT Gold registrado en España 2023 o posterior. Aportar URL.
- **Cuatro años de garantía "in situ" (NBD), al día siguiente laborable oficial de fabricante,** se solicitará certificado.
- **Seguro de daños** accidentales y robo.

#### Tipo 2: Ordenador portátil 14"

- Procesador: Intel® Core™ Ultra 5 125U o superior (frecuencia turbo máxima de núcleo E de hasta 3,6 GHz, frecuencia turbo máxima de núcleo P de hasta 4,3 GHz, 12 o superior. MB de memoria caché L3, 2 núcleos P y 8 núcleos E, y 14 subprocesos)
- Pantalla: WUXGA (1920 x 1200) o superior de 14 pulgadas (35,6 cm), IPS, antirreflectante, 300 nits y 45 % NTSC
- Tarjeta de video integrada: Gráficos Intel o equivalente
- Disco duro: Unidad de estado sólido M.2 Value PCIe NVMe de 512GB Gen4x4 o superior.
- Sistema Operativo: Windows 11 Pro (64bits)
- Peso: No superior a 1,8 kg
- Dimensiones: No superior parte frontal a:
  - Altura: 110 mm
  - Anchura: 320 mm
  - Profundo: 235 mm
- Batería: Batería de 3 celdas de larga duración, 56Wh, 10h de duración, carga rápida 50% en 30 min.
- Cargador/alimentador: Incluido alimentador/cargador 65W tipo USB-C.
- Memoria RAM: SODIMM DDR4 de 32Gb (2x16GB), 5600MHz,
- Webcam: Cámara de infrarrojos de 5 MP
- Teclado: Teclado interno retroiluminado, resistente a salpicaduras. QWERTY español.
- Sensor de Huellas Dactilares
- Conexiones:
  - 2 x USB-A 3.2 con velocidad de señal de 5Gbps, o más.
  - 2 x USB-C con velocidad de señal de 20Gbps y suministro de energía), o más.
  - 1 x HDMI 2.1, o más.
  - 1 x Puerto Ethernet RJ45 con LED de estado + WakeOnLan + Gigabit 10/100/1000
  - 1 x jack 3,5mm combo para auriculares/micrófono

- Conector tipo Kensington para cable de seguridad
- Conexión WIFI (Wi-Fi6E AX211) y Bluetooth 5.3
- Soporte Miracast nativo incluido
- BIOS:
  - BIOS (en español) chip y placa base del mismo fabricante que el ordenador ofrecido
  - Detección de corrupción de MBR/GPT a nivel de BIOS y recuperación automática a una versión correcta sin intervención del usuario.
- Certificados: EPEAT Gold registrado en España 2023 o posterior. Aportar URL.
- **Cuatro años de garantía “in situ” (NBD), al día siguiente laborable oficial de fabricante**, se solicitará certificado.
- **Seguro de daños** accidentales y robo.

### Tipo 3: Maletín portátil 14”

- Bolsa para portátiles hasta 15,6 pulgadas
- Dimensiones (ancho x fondo x alto) 40 x 60 x 28,5 cm aprox.
- El maletín deberá entregarse en la misma caja que el portátil de 14”

### Tipo 4: Maletín portátil 16”

- Bolsa para portátiles hasta 17,3 pulgadas
- Dimensiones (ancho x fondo x alto) 33,5 x 5 x 45 cm aprox.
- El maletín deberá entregarse en la misma caja que el portátil de 16”

### Tipo 5: Ordenador All-in-One

- Intel® Core™ i5-14500 con gráficos Intel UHD (frecuencia base de núcleo E de 1,9 GHz, frecuencia base de núcleo P de 2,6 GHz, frecuencia turbo máxima de núcleo E de hasta 3,7 GHz, frecuencia turbo máxima de núcleo P de hasta 5 GHz, 24 MB de memoria caché L3, 6 núcleos P, 8 núcleos E y 20 subprocesos) o superior.
- Pantalla FHD (1920 x 1080)com mínimo, de 23,8" (60,5 cm) o mayor, IPS, antirreflectante, Low Blue Light, 250 nits, 72 % NTSC
- Tarjeta de video integrada: Gráficos Intel o similar.
- Disco duro: Unidad de estado sólido M.2 Value PCIe NVMe de 512GB o superior.
- Sistema Operativo: Windows 11 Pro (64bits)
- Cámara Giratoria de 5MP mínimo
- Memoria RAM: SODIMM DDR4 de 32Gb (1x32GB), 4800MHz o superior.
- Ratón y teclado de ordenador de sobremesa **con cable**
- Sensor de Huellas Dactilares
- Fuente de Alimentación interna de 240 W
- Conexión WIFI (Wi-Fi6E AX211) y Bluetooth 5.3

- Conexiones orientativas (requeridas, pero pueden ser de similares características):
  - 1 combinación de auriculares y micrófono
  - 1 USB Type-C® con una velocidad de señal de 20 Gbps (carga)
  - 1 USB Type-A con una velocidad de señal de 10 Gbps
  - 1 USB Type-C® con una velocidad de señal de 10 Gbps (DisplayPort 1.4)
  - 2 USB Type-A con una velocidad de señal de 10 Gbps
  - 2 USB Type-A con una velocidad de señal de 5 Gbps
  - Entrada HDMI 1.4
  - DisplayPort 1.4 de modo dual
  - Un puerto RJ-45
  
- Certificados: EPEAT Gold registrado en España 2023 o posterior. Aportar URL.
- **Cuatro años de garantía “in situ” (NBD), al día siguiente laborable oficial de fabricante**, se solicitará certificado.
- **Seguro de daños** accidentales y robo.
- 
- BIOS:
  - BIOS (en español) chip y placa base del mismo fabricante que el ordenador ofrecido
  - Detección de corrupción de MBR/GPT a nivel de BIOS y recuperación automática a una versión correcta sin intervención del usuario.

### 3.2.3. Requisitos Energéticos y medioambientales

Todos los dispositivos deberán de disponer de funciones avanzadas y mecanismos técnicos de ahorro energético que garanticen la eficiencia en el consumo eléctrico y respeto por el medio ambiente.

Se valorarán especialmente los programas de reducción del impacto medioambiental por parte del fabricante de los equipos y por parte del licitador, la gestión responsable y normalizada de los residuos generados, así como cualquier medida que contribuya a la sostenibilidad medioambiental a través del consumo eficiente de energía y la fabricación usando materiales reciclados.

Todos los equipos ofertados cumplirán los criterios energéticos establecidos en las etiquetas Energy Star

## 4 SERVICIOS DE PERSONALIZACIÓN

### 4.1. Servicio de masterización

Servicio de clonación de equipo informático a partir de un máster facilitado por cliente. El máster tendrá formato Clonezilla, Acronis o similar.

El peso de la master será menor de 50GB.

#### 4.2. Servicio de etiquetado e inventariado.

Servicio de etiquetado en cada ordenador portátil. La etiqueta incluirá un código de barras de inventario que será facilitado por Mutua Intercomarcal.

Se facilitará una relación de números de serie asociados a los números de inventario en formato CSV.

#### 4.3. Servicio de logística de envío.

Los envíos partirán desde un almacén central donde se encontrará todo el equipamiento a distribuir.

Se realizarán envíos coordinados a las diferentes sucursales siguiendo un plan de envío.

## 5 GARANTÍA Y SOPORTE

### 5.1. Garantía del fabricante

El equipamiento ofertado objeto de la presente licitación deberá incluir una garantía de fabricante contra posible mal funcionamiento por un período de 4 años desde su entrega.

Dicha garantía incluirá las siguientes prestaciones:

- La resolución de las averías en el lugar en el que estén instalados los equipos.
- El suministro material (piezas de repuesto) necesario.
- La mano de obra (actuaciones técnicas) necesarias.
- El traslado de material y del personal técnico.
- Un sistema de monitorización predictiva/proactiva del propio fabricante del equipo que genere alertas y notificaciones a partir de datos de telemetría. Este sistema debe avisar de forma automática antes de que se produzca una avería (por ejemplo, si la batería o disco duro está en mal estado y se recomienda su cambio preventivo), mostrar el estado de los equipos, permitir actualizaciones de BIOS y firmware, gestionar el inventario de equipos y generar informes.

### 5.2. Servicios requeridos

En este apartado se describen los servicios que deberá proporcionar el licitador con su propuesta técnica de puesto de trabajo y que deberán cumplir los siguientes requisitos:

- El soporte se prestará como mínimo mediante comunicación telefónica directa o escrita y con el apoyo de un sistema de apertura de incidencias y problemas para poder hacer el seguimiento de los casos que se abran. Este sistema de ticketing será ofertado por el adjudicatario.
- En el caso de requerir actuación in situ debe concretarse con el representante del Mutua Intercomarcal el momento de intervención.
- Durante todo el tiempo que dure la prestación de los servicios de soporte que se contraten, la empresa adjudicataria deberá proponer y aportar una solución de acceso remoto desde sus oficinas para la resolución de incidencias y configuraciones o parametrizaciones que no puedan realizar el personal del Mutua Intercomarcal.

- Horario: Los servicios deben garantizar y cubrir como mínimo un horario semanal de 8:00 a 15:00 de Lunes a Viernes en días Laborables.

La empresa adjudicataria deberá realizar la supervisión y monitorización de los equipos comprobando de forma proactiva que su funcionamiento es correcto, organizando y registrando las visitas de técnicos especialistas.

La empresa adjudicataria deberá coordinar con el departamento informático del Mutua Intercomarcal la configuración correcta de los equipos y la corrección de cualquier problemática que pudiera surgir.

### 5.3. Servicio de mantenimiento correctivo

El servicio de mantenimiento correctivo comprenderá un servicio de soporte de asistencia técnica de averías, in situ, y soporte de toda la infraestructura. Se entiende como mantenimiento correctivo, todas las tareas encaminadas a solucionar o reparar cualquier anomalía o incidencia de los dispositivos, ya sea derivada de una avería física o del software de estos, y que impida el su correcto funcionamiento.

La reparación de averías incluirá el suministro y sustitución, sin cargo adicional para el Mutua Intercomarcal, de todos los elementos, piezas y repuestos como consecuencia de averías, actuaciones de mantenimiento o actualización, así como mano de obra y desplazamientos del personal técnico necesario para mantener el correcto funcionamiento de los dispositivos. Todas las piezas utilizadas deberán ser siempre nuevas y originales del fabricante del equipo.

El único interlocutor será la empresa adjudicataria, tanto para los pedidos, como reparaciones y averías, no pudiendo derivar esta gestión a terceras empresas (servicios técnicos subcontratados, servicios técnicos oficiales, etc.).

En cualquier caso:

- La empresa adjudicataria deberá seguir una metodología ITIL® en sus acciones de mantenimiento.
- Las comunicaciones de las incidencias, averías y mantenimiento serán comunicadas vía correo electrónico o herramienta propuesta por la empresa adjudicataria. Igualmente, deberá presentar un informe mensual de seguimiento en donde se recojan todas las intervenciones y estadísticas. Este informe deberá recoger también las actuaciones previstas de mantenimiento preventivo exigidas en el Pliego.
- El adjudicatario facilitará un teléfono único de contacto de mantenimiento de todo el ámbito del contrato. Este teléfono debe atenderse en el mismo horario de prestación de servicios del Mutua Intercomarcal.
- Las reparaciones y operaciones de mantenimiento se efectuarán, salvo casos excepcionales, en el lugar de trabajo de la máquina.
- El adjudicatario queda obligado a asumir frente a la Mutua el compromiso de mantenimiento de todos los bienes, opciones y accesorios ofertados, aunque no sea fabricante de estos. En el caso de que para proceder a una reparación el adjudicatario hubiera de recurrir a terceros, fabricantes o no, serán de su exclusiva competencia los gastos, gestiones, contactos, seguimiento, etc. asegurando en cualquier caso el servicio al bien, opción o accesorio.

El servicio de mantenimiento y soporte técnico ofertado debe tener consideración de soporte técnico oficial del fabricante y de partner o distribuidor oficial del fabricante (se deben incluir en la propuesta los correspondientes certificados).

#### 5.4. Retirada y gestión de residuos

La empresa adjudicataria realizará la retirada y gestión de los residuos de todo tipo generados por los equipos y por las operaciones realizadas en los mismos. En caso de que la empresa adjudicataria no disponga de un programa de reciclado, deberá garantizar el traslado de estos a una planta de tratamiento y reciclaje que disponga de los certificados necesarios para la gestión de este tipo de residuos.

## 6 MARCO DE SERVICIO

### 6.1. Gestión del proyecto

Las ofertas deberán recoger un Plan de Proyecto de carácter general, en el que se definan y detallen las siguientes fases principales del proyecto:

- Actividades de inicio de la prestación. (Organización y planificación)
- Fase de Prestación: actividades de prestación normalizada del servicio. (Suministro, distribución, instalación, configuración, y soporte del parque suministrado)

Para cada una de estas fases, las ofertas deberán indicar:

- Descripción general.
- Cronograma con el detalle preciso de las tareas implicadas y secuenciación temporal. Todas las tareas previstas en el cronograma deben aparecer detalladas.
- Organización y composición del equipo. Roles y responsabilidades.
- Requerimientos de información, recursos o soporte del Mutua Intercomarcal.

#### 6.1.1. Inicio de actividad y servicio

Durante esta fase la empresa adjudicataria iniciará la prestación del servicio, habilitando los recursos necesarios para ello de acuerdo con lo ofertado. El adjudicatario deberá instalar en la infraestructura del Mutua Intercomarcal la solución de puesto de trabajo descrita en el presente documento. Deberá especificar en su oferta las tareas que realizará para el suministro, puesta en marcha y configuración de estos servicios, así como el plazo de ejecución de los mismos.

En cualquier caso, el plazo de implantación de la solución no deberá exceder los 30 días naturales, tras la firma del contrato. Trascurrido este periodo, se debe iniciar la fase de prestación normalizada del servicio.

Los equipos deberán suministrarse con todos sus componentes en perfecto estado de funcionamiento y limpieza.

Los equipos se entregarán y configurarán en las sedes del Mutua Intercomarcal en las siguientes condiciones:

- Se suministrará el modelo de equipo ofertado.

El proveedor seleccionado deberá implementar las siguientes acciones respecto a los portátiles antes de su entrega y durante el proceso de implantación:

1. Reunión inicial y prueba piloto:
  - Se realizará una reunión inicial entre el proveedor y la Mutua para coordinar el procedimiento a seguir.
  - El procedimiento se implementará inicialmente en una sucursal a modo de prueba piloto.
  - Esta experiencia piloto podrá reportar mejoras o cambios en el procedimiento, los cuales se aplicarán en el resto de las sucursales.
2. Masterización:
  - Cada portátil deberá ser masterizado previamente con la imagen de sistema (“master”) proporcionada por la mutua.
  - Previamente, por parte del proveedor, una vez instalado el master se procederá a realizar las actualizaciones oportunas del sistema operativo y de la BIOS de los equipos (será necesario la activación de wake on lan).
3. Etiquetado:
  - Cada portátil deberá ser etiquetado con un código de barras conforme a las especificaciones de la mutua.
4. Asignación personalizada:
  - Los portátiles se asignarán a personas específicas según los datos proporcionados por la Mutua en un archivo Excel.
5. Planificación del envío:
  - El proveedor deberá coordinarse con la mutua para realizar los envíos de forma paulatina a las diferentes sucursales dentro de un periodo de un mes.
  - Antes de cada envío, el proveedor informará de la sucursal destino para que la Mutua pueda planificar la recepción y configuración de los equipos.
6. Envío a las sucursales:
  - Los portátiles serán enviados directamente a las sucursales designadas por la mutua.
7. Configuración y puesta en marcha:
  - Una vez recibido cada lote en las sucursales, el personal de la mutua realizará la configuración final, que incluye:
    - Incorporación de los equipos al dominio.
    - Sincronización de los datos necesarios.
8. Gestión de incidencias y fallos:
  - En caso de un incorrecto funcionamiento o fallos intermitentes, se tratará como incidencia y se gestionará de igual forma que una avería.
  - Se aplicarán los mismos ANS a efectos de sustitución del dispositivo.
9. Empaquetado de equipos antiguos:
  - Los equipos antiguos serán empaquetados por el personal de la mutua antes de la recogida por parte del proveedor. Se reutilizarán los materiales de embalaje de los equipos nuevos para el empaquetado de los antiguos, por tanto, el adjudicatario no deberá proporcionar embalajes nuevos.
10. Retirada de equipos antiguos:
  - Posteriormente, el proveedor recogerá los equipos antiguos de las sucursales una vez que los nuevos estén configurados y en funcionamiento. Esta recogida podrá realizarse en una fecha posterior a la entrega inicial.
11. Borrado seguro:
  - Borrado de los discos duros de los equipos acreditados por el adjudicatario.

El cumplimiento de estos pasos es obligatorio y se valorará durante la ejecución del contrato. El proveedor deberá garantizar una comunicación fluida con el equipo de la mutua durante todo el proceso.

Si durante esta fase se detectaran diferencias en las especificaciones técnicas respecto a lo descrito en la oferta o alguna característica que a juicio del Mutua Intercomarcal impidiera el despliegue de éstas, la empresa adjudicataria estará obligada a proponer modelo alternativo que cumpla las especificaciones solicitadas.

#### 6.1.2. Servicios de soporte y mantenimiento.

Durante esta fase, la empresa adjudicataria realizará por sus propios medios la prestación de los servicios contratados y se comenzará la medición de los servicios.

## 6.2. Organización del trabajo

El servicio se prestará bajo la forma de un proyecto. La organización y ejecución del proyecto deberá facilitar el seguimiento y avance de este, así como la medición de los resultados.

Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y tenga asignado un perfil responsable de su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Responsable del Contrato
- Responsable del Servicio
- Jefe de Proyecto
- Equipo de Trabajo

#### 6.2.1. Responsable del contrato

Será designado por el Mutua Intercomarcal, siendo sus funciones y responsabilidades:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el plan de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe de Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del plan de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas del equipo de trabajo aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas (tanto del Jefe de Proyecto como del equipo de trabajo) si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos. Una vez aprobada por el Responsable del Contrato la composición del equipo de trabajo aportado por la empresa adjudicataria, el Jefe de Proyecto tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo. Estas modificaciones no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa del Responsable del Contrato.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

#### 6.2.2. Responsable del Servicio

Es aportado por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la dirección del servicio. Será obligatorio que la persona identificada como Responsable del Servicio durante la ejecución del contrato disponga de certificación ITIL® 4 Managing Professional vigente que acredite su solvencia y nivel en servicios IT. El licitador deberá aportar documentación acreditativa (TC2) de que la persona certificada que propone es de plantilla propia, no pudiendo presentar recursos humanos subcontratados a terceros.

Tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Coordinación general
- Máximo responsable e interlocutor de servicio del adjudicatario para el contrato
- Definición y cumplimiento de los objetivos del área de servicio del adjudicatario
- Asignación de recursos del adjudicatario al servicio
- Velar por el correcto funcionamiento del servicio
- Toma de decisiones respecto a problemas, incidentes y conflictos escalados por el Jefe de Proyecto
- Revisar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

#### 6.2.3. Responsable de la Calidad y Estándares de Servicio

Es aportado por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la normalización del servicio según los estándares de calidad y buenas prácticas demandados por el mercado. Será obligatorio que la persona identificada como Responsable de la Calidad y Estándares de Servicio durante la ejecución del contrato disponga de certificación ITIL® 4 Managing Professional vigente que acredite su solvencia y nivel en servicios IT. El licitador deberá aportar documentación acreditativa (TC2) de que la persona certificada que propone es de plantilla propia, no pudiendo presentar recursos humanos subcontratados a terceros.

Tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Implantar la metodología ITIL 4 en todos los aspectos del servicio.
- Mantener la BD de conocimientos y configurar la CMDB.
- Preparar y mantener la gestión de problemas.
- Asegurar la calidad durante la prestación del servicio.
- Mantener los planes de calidad y de mejora continua (en particular la reducción del escalado de N1 a N2).
- Vigilar el cumplimiento de los objetivos establecidos, en particular la reducción del escalado de N1 a N2.
- Elaboración y mejora de los procedimientos operativos por tipología de servicio.
- Elaborar y mantener los planes de formación del personal del Service Desk.
- Colaborar en la elaboración de los Informes de evolución del Servicio que se acuerden con la Dirección del Proyecto del Mutua Intercomarcal.
- Participar en la preparación de los datos por la realización de informes de seguimiento y Cuadros de Mando requeridos.

#### 6.2.4. Jefe de proyecto

Es aportado por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos.

Dada la importancia de agilizar el despliegue y evitar errores y retrasos, será obligatorio que la persona identificada como jefe de proyecto durante la ejecución del contrato por parte del adjudicatario disponga de

certificación Project Management Professional PMP® vigente que acredite su solvencia y experiencia en gestión de proyectos. El licitador deberá aportar documentación acreditativa (TC2) de que la persona certificada que propone es de plantilla propia, no pudiendo presentar recursos humanos subcontratados a terceros.

El Jefe de Proyecto tendrá los siguientes objetivos específicos:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el plan de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del Responsable del Contrato.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con el Mutua Intercomarcal, en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer al Responsable del Contrato las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos y documentación producida.
- Presentar al Responsable del Contrato, para su aprobación y aceptación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

#### 6.2.5. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo será el responsable de la realización de todos los procesos y tareas necesarios para la ejecución del presente contrato.

El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por un Jefe de Proyecto y de cuantos técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios.

Será obligatorio que 8 miembros del equipo técnico de soporte dispongan de certificación ITIL® 4 Foundation vigentes. El licitador deberá aportar documentación acreditativa (TC2) de que las personas certificadas que propone son de plantilla propia, no pudiendo presentar recursos humanos subcontratados a terceros.

### 6.3. Seguimiento y control de los trabajos

La empresa adjudicataria elaborará un programa de trabajo al inicio de la ejecución del contrato, que deberá ser aprobado por la persona responsable del contrato y servirá como punto de partida. Este se irá acomodando a las necesidades que demande el proyecto.

En dicha programación se deberá especificar en el tiempo las actividades y tareas, así como la asignación de recursos necesaria en función de los distintos perfiles implicados. Asimismo, además de la planificación global, será necesario mantener de forma continua la planificación detallada de los trabajos realizados.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el Jefe de Proyecto por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato.
- Reuniones de seguimiento, cuando se considere necesario, del Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria y del Responsable del Contrato o persona en quien delegue, al objeto de revisar las estadísticas, el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas. Cumplimiento de los ANS.

- Tras las Reuniones de seguimiento, de las que se levantará acta, el responsable del Contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.
- Independientemente de las Reuniones de Seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del proyecto, podrán tener lugar Revisiones Técnicas, para tratar temas puntuales.

#### 6.4. Entregables

El adjudicatario deberá poner a disposición del Mutua Intercomarc, al menos, los siguientes entregables:

Al inicio del contrato:

- Relación detallada de los equipos aportados y su ubicación exacta.
- Manuales originales de instrucción y operación de los dispositivos, junto con la ficha donde se indiquen sus componentes básicos y número de serie. Dicha documentación deberá reunir y acreditar todos los requisitos exigidos por la legislación vigente, homologaciones en materia de calidad y respeto medioambiental, marcado CE, certificaciones, fabricación, garantía, ..., en soporte electrónico, preferiblemente en castellano, y en su defecto en inglés.
- Manuales originales de operación y toda la documentación necesaria para el correcto manejo del sistema de control y gestión remota, en soporte electrónico, preferiblemente en castellano, y en su defecto en inglés.

Durante la ejecución del contrato:

- Informe mensual de averías donde se indiquen al menos los siguientes puntos: número de serie de maquina afectada, tipo de incidencia y solución, ubicación de la máquina, tiempos de respuesta y resolución de la avería, y número de averías acumuladas por la misma.
- Informe trimestral de cumplimiento de ANS.
- Acta de las reuniones que se celebren. Todas las reuniones que se organicen durante el proyecto deberán ir acompañadas de un documento previo a su realización, Orden del día de la Reunión, donde se indiquen los temas a tratar en la misma.
- Cualquier otro informe específico solicitado por el Responsable del Contrato.

## 7 CONDICIONES GENERALES

### 7.1. Sostenibilidad

#### 7.1.1. Requisito de solvencia técnica 1:

El licitador deberá ser una empresa “carbono neutral”. Para acreditar este punto, en cumplimiento del art. 31 de la Ley 7/2021 de 20 de mayo de cambio climático y transición energética, el licitador deberá estar en posesión del certificado de inscripción en el Registro de Huella de Carbono, compensación y proyectos de absorción de CO2 del Ministerio de la Transición Ecológica y el Reto Demográfico de España, (alcance 1+2 como mínimo), con el sello de Compenso y una compensación del 100% de su huella de carbono, actualizado

a la última versión de cálculo de los factores de emisión publicada en la web del Ministerio de la Transición Ecológica y el Reto Demográfico de España.

Las organizaciones inscritas en el registro están comprometidas con el medio ambiente y en reducir dichos gases, y por tanto apuestan por energías renovables y por contaminar el mínimo durante el ejercicio de su actividad.

Esta inscripción aporta la garantía de que la actividad realizada en el desarrollo de los servicios objeto de la presente licitación se realizará con respeto al medio ambiente.

## 7.2. Seguridad de los sistemas de información

### 7.2.1. Requisito de solvencia técnica 2:

El licitador asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, modificado por Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, sobre el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). En este sentido, y para los servicios objeto del contrato (implantación y mantenimiento de sistemas), el licitador deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente Certificación de Conformidad con el ENS para para sistemas de categoría MEDIA o ALTA.

Esta certificación aporta el cumplimiento de los objetivos del Esquema Nacional de Seguridad, que afecta directamente al ámbito de aplicación de las administraciones públicas en la relación con los ciudadanos y ellas mismas, y es imprescindible que el licitador también esté acogido para estar capacitado para implementarlas.

## 7.3. Igualdad

### 7.3.1. Requisito de solvencia técnica 3:

Las empresas licitadoras deberán disponer de un Plan de Igualdad según se describe en la LCSP 9/2017 en su art. 71.1d, acreditándolo mediante declaración responsable, tal como se recoge en los artículos 71 y 140, que deberá presentar.

Dicho Plan de Igualdad deberá estar obligatoriamente inscrito en el registro correspondiente (registro obligatorio para todas las empresas de 50 o más trabajadores a partir del 7 de marzo del 2022), para así tener garantías de que ha cumplido con la normativa sectorial vigente en materia de igualdad efectiva entre mujeres y hombres, debiéndose **presentar la notificación oficial de registro del mismo del Ministerio de Trabajo y Economía Social.**

## 7.4. Seguridad y salud laboral

### 7.4.1. Requisito de solvencia técnica 4:

La empresa licitadora deberá tener implantado, y presentar el correspondiente certificado vigente expedido por una certificadora acreditada, de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45000.

### 7.5. Propiedad del resultado de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Mutua Intercomarcal, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este Pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Mutua Intercomarcal. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente al Mutua Intercomarcal.

### 7.6. Información de base

El Mutua Intercomarcal facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione es propiedad del Mutua Intercomarcal y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, del Mutua Intercomarcal.

### 7.7. Confidencialidad de la información y tratamiento de datos de carácter personal

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos ejecutados o información proporcionada por el Mutua Intercomarcal en el contexto del mismo a personas o entidades ajenas al proyecto sin el consentimiento por escrito de la empresa. El adjudicatario, si así se lo exigiere el Mutua Intercomarcal, vendrá obligado a suscribir acuerdo de confidencialidad en este sentido.

El personal de adjudicatario tendrá acceso a información y documentación electrónica de uso exclusivo por personal del Mutua Intercomarcal, por lo que deberán suscribir un documento de confidencialidad y sigilo en el que se comprometa a la no divulgación de ningún tipo de información no autorizada.

Quedará totalmente prohibida la realización de copias no autorizadas por el Mutua Intercomarcal de archivos en soportes físicos que abandonen las instalaciones de ésta

La empresa adjudicataria deberá establecer procedimiento y mecanismos internos adecuados que deben aplicarse para mantener ficheros, locales, programas y equipos en las debidas condiciones de seguridad, con objeto de garantizar la confidencialidad de la información y definir el personal responsable de la misma.

Si durante la ejecución del contrato el adjudicatario tuviera que tratar datos personales, quedará obligado al cumplimiento del nuevo Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018, de 05 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, así como de las directrices que se fijen en relación con la gestión de riesgos digitales del Proyecto.

---

### 7.8. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Mutua Intercomarcal, a tales efectos, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.