

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE LICITACIÓN PÚBLICA (PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO SUMARIO SEGÚN EL ARTÍCULO 159.6 LCSP) N° 033-2024-0339 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEMANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA DE ARCHIVO CENTRAL, PARA MUTUA UNIVERSAL. MUGENAT. MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 10.

1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el servicio de telemantenimiento para la solución de Gestión del Archivo Central implantada en Mutua Universal (en adelante, el sistema de Archivo Central). Hace unos años quedó implantada la solución EasyWMS del fabricante Mecalux, y se dispone desde entonces de un servicio de soporte y telemantenimiento remoto para situaciones en que se produzca una incidencia en el entorno técnico.

Ante la próxima finalización del vigente contrato para este servicio, se requiere contratar de nuevo el servicio, y se ha propuesto su contratación por un período de 36 meses.

El objeto del contrato es el servicio de telemantenimiento y mantenimiento evolutivo para el almacén del Archivo Central de Mutua Universal, gestionado mediante tecnología de radiofrecuencia.

2. DIVISIÓN EN LOTES (Sí/No)

Debido a las características técnicas descritas en este pliego, no resulta posible la división de su objeto en lotes dado que ello dificultaría su correcta ejecución técnica, no habiendo distintas prestaciones a contratar.

3. SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO

El sistema de Archivo Central implantado en Mutua Universal la conforman los siguientes componentes (proporcionados dentro del proyecto de implantación):

- Sistema Mecalux EasyWMS
- Pistolas de radiofrecuencia (RF) con acceso WiFi

Para cualquier incidencia en el entorno desplegado para esta solución, los usuarios contactan con el servicio de SAU de Mutua Universal, y desde el SAU o bien se da resolución a la petición o incidencia, o bien se escalará al adjudicatario del servicio disponible mediante la adjudicación de esta licitación.

Se dan más detalles de los servicios solicitados en el apartado de "Características de los Servicios".

4. ÁMBITO GEOGRÁFICO

La prestación de los servicios incluidos en esta licitación se llevará a cabo desde las oficinas del adjudicatario.

5. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

A continuación, se proporcionan los requisitos para el servicio de telemantenimiento incluido en el alcance de esta licitación.

El servicio de telemantenimiento comprende las actuaciones correctivas a realizar sobre el software de gestión de almacenes EasyWMS que forma parte de la instalación.

Las actuaciones correctivas se realizarán de manera remota a través de una red privada virtual (VPN) desde del Centro de Telemantenimiento propuesto por el adjudicatario.

El adjudicatario pondrá a disposición de Mutua Universal el personal cualificado del servicio técnico en un horario mínimo de 06h AM a 10h PM, de lunes a viernes (laborables), debiendo cumplir con un tiempo de respuesta igual o inferior a 2 horas desde la comunicación de la incidencia por parte de Mutua Universal.

El servicio incluirá todas las horas de actuación correctiva remotas necesarias para recuperar la funcionalidad del sistema.

El adjudicatario pondrá a disposición de Mutua Universal un número de teléfono para el servicio, así como una dirección de correo electrónico.

Por último, el servicio solicitado debe incluir el acceso al sistema de gestión de incidencias de Mecalux a través del portal Web <https://itswservices.mecalux.com/>. Se proporcionará a Mutua Universal un usuario de conexión que debe permitir visualizar todas las incidencias en curso para la instalación objeto del contrato.

6. INICIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Inicio de servicio para las prestaciones contratadas: 1 de diciembre 2024, con una duración de 36 meses (3 años), y fecha fin de servicio a 30 de noviembre 2027.

7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA TRAZABILIDAD DEL SERVICIO

En el caso de identificarse deficiencias en el servicio de telemantenimiento de la solución de Archivo Central, el adjudicatario realizará todas las gestiones hasta llegar a disponer de las prestaciones solicitadas en este Pliego de Condiciones Técnicas.

8. CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS

El adjudicatario pondrá a disposición de Mutua Universal un interlocutor técnico, en el momento de la formalización del contrato, para la gestión de todos los servicios incluidos en el alcance de este contrato.

9. REQUERIMIENTO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DEL SERVICIO

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación ambiental en vigor en relación a las actividades solicitadas en este pliego. Además, se deberá asegurar de que el personal adscrito al servicio está debidamente formado en materia de buenas prácticas ambientales.

En concreto, el adjudicatario tendrá la obligación de:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al Medio Ambiente
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de las actividades del contrato en instalaciones de Mutua Universal
- Reutilizar todos los materiales que sea posible

- Apagar los equipos bajo su responsabilidad siempre que su funcionamiento no sea necesario

En Barcelona, a 24 de julio de 2024
Área de Tecnología
Albert Santos Bonet