

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONFIGURACIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES

Febrero 2024

www.mutuabalear.es

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES
2. OBJETO DEL CONTRATO
3. REQUISITOS TÉCNICOS DEL SERVICIO
4. GENERALIDADES
5. TIEMPO DE RESPUESTA
6. CONDICIONES DE ENTREGA
7. HORARIOS
8. RECURSOS HUMANOS
9. DURACIÓN DEL CONTRATO
10. FACTURACIÓN

-7 iPhone 14 Pro 128Gb

Esto no quiere decir que tengan que realizarse intervenciones sobre la totalidad de estos terminales, sino a demanda de Mutua Balear. Del mismo modo, será objeto del contrato cualquier otra marca y modelo que pudiera incorporarse a lo largo del mismo.

3. REQUISITOS TÉCNICOS DEL SERVICIO

Mutua Balear dispone de un sistema centralizado de gestión de dispositivos móviles (MDM). Los terminales móviles son asociados a dicho sistema de gestión en el momento de su configuración. El sistema permite que, una vez asociado el terminal, se envíen los datos de configuración necesarios, incluyendo también la cuenta de correo electrónico corporativa.

A continuación se detallan las tareas y procedimientos a realizar para las sustituciones y nuevas configuraciones de esos dispositivos móviles mencionados.

Para estos procedimientos, existen unos pasos a realizar que son comunes para todos los terminales de Mutua Balear, con independencia del sistema operativo de los terminales y si se trata de una sustitución o nueva configuración. Estos pasos son:

- a) Cualquier configuración de un dispositivo móvil, con independencia de su sistema operativo, siempre se llevará a cabo in situ, en la sede de Mutua Balear. En el caso del lote 1, la asistencia se prestará en los Servicios Centrales de Mutua Balear (en concreto en el Departamento de Informática), ubicada en C/Gremi Forners nº2 del Polígono de Son Castelló de Palma de Mallorca; en el caso del lote 2, en la delegación de Canarias, en C/Luis Doreste Silva nº 64 de Las Palmas de Gran Canaria.
- b) Desde el departamento de Servicios Generales o en su caso, desde la delegación de Las Palmas, se coordinará con la empresa adjudicataria, una fecha y hora para llevar a cabo la configuración del nuevo dispositivo, con independencia de que sustituya a otro o no.
- c) El técnico de la empresa adjudicataria se desplazará en la fecha y hora acordadas a la sede de Mutua Balear, donde se le proporcionará un ordenador para la realización de su trabajo.
- d) También se facilitarán el usuario y contraseña necesarios para asociar el nuevo terminal al sistema de gestión de dispositivos móviles de Mutua Balear.

- e) El adjudicatario deberá inicializar el nuevo terminal y comprobar si existen actualizaciones disponibles del firmware o sistema operativo y en caso de que exista alguna, la ejecutará. El terminal debe quedar actualizado a la última versión.

3.1- Procedimiento para sustituciones terminales

Sustituciones móviles con sistema operativo IOS

El departamento de Servicios Generales de Mutua Balear (de Baleares o de Canarias, dependiendo del lote de que se trate) citará al técnico del adjudicatario, y se le proporcionará en el momento de realizar su trabajo, el código PIN y el código de desbloqueo del usuario del terminal, así como las contraseñas de configuración del terminal.

El procedimiento para sustituciones es diferente dependiendo de la ubicación del teléfono móvil a configurar. Este puede estar en las oficinas centrales de Mutua Balear (o en la sede de Las Palmas en el caso del lote 2), o puede tenerlo el usuario en otras delegaciones.

1. El terminal a sustituir se encuentra en las oficinas centrales (lote 1) o en la sede de Las Palmas (lote 2)

- Partimos del escenario en el que el técnico ya ha pasado por los puntos: del a) hasta el e), descritos al principio de este apartado. A continuación, conectará el dispositivo a sustituir al equipo facilitado por Mutua Balear realizando una copia de seguridad, utilizando la aplicación iTunes. Si fuera posible, se podrá traspasar la información del dispositivo antiguo al nuevo utilizando la utilidad propia de Apple mediante conexión bluetooth entre los 2 terminales.
- Una vez realizada correctamente la copia, conectará el nuevo terminal al portátil y se restaurará la copia de seguridad que acaba de realizar.
- Finalmente comprobará que la cuenta de correo electrónico corporativa, los datos y las aplicaciones están en el nuevo terminal.

2. El terminal a sustituir NO se encuentra en la sede de Mutua Balear

- Se trata de terminales que tienen usuarios de otras delegaciones, y cuya configuración debe realizarse en remoto desde las oficinas centrales en el caso del lote 1 o desde la sede de Las Palmas en el caso del lote 2. En este punto, el técnico ya ha pasado por los puntos del a) hasta el f), descritos al principio de este apartado. En esta ocasión, el ordenador facilitado por Mutua Balear, dispone del software necesario y actualizado para conectarse remotamente al PC del usuario. El usuario estará conectado a su vez en su pc.
- Si fuera posible, se podrá traspasar la información del dispositivo antiguo al nuevo utilizando la utilidad propia de Apple mediante conexión bluetooth entre los 2 terminales.
- El adjudicatario deberá instalar en el PC del usuario la aplicación iTunes, indicándole una vez hecho este paso, que conecte el terminal antiguo al pc.
- Seguidamente, realizará una copia de seguridad y una vez finalizada, solicitará al usuario que conecte el nuevo terminal a su PC para proceder a la restauración de aquella.
- Finalmente comprobará que la cuenta de correo electrónico corporativa, los datos y las aplicaciones están en el nuevo dispositivo.

Sustituciones móviles con sistema operativo Android

Es importante destacar que en este caso no es posible pasar de manera automática las aplicaciones instaladas del terminal antiguo al nuevo. Será el usuario quien instale las aplicaciones de forma manual en el nuevo dispositivo.

Al igual que en los casos anteriores, en este punto el técnico responsable de la realización de la configuración ya ha pasado por los puntos del a) hasta el e), descritos al principio de este apartado. Del mismo modo, pueden darse también los dos casos anteriores en función de la ubicación de los terminales.

1. El terminal a sustituir se encuentra en la sede de Mutua Balear

- El técnico conectará el dispositivo a sustituir al pc facilitado por Mutua Balear y realizará una copia de seguridad utilizando la aplicación correspondiente. Una vez realizada la mencionada copia, conectará el nuevo terminal al pc y restaurará la copia realizada con anterioridad.

- Finalmente el adjudicatario comprobará que la cuenta de correo electrónico corporativa y los datos están en el nuevo terminal.

Para comprobar el correcto funcionamiento de la cuenta de correo electrónico corporativa, el usuario debe introducir su contraseña, correspondiente a su usuario de Directorio Activo AD (contraseña usada para inicio de sesión en el pc, en las aplicaciones corporativas, etc).

1.2 El terminal a sustituir NO se encuentra en la sede de Mutua Balear

- Se trata de terminales que tienen usuarios de otras delegaciones, y cuya configuración debe realizarse en remoto desde las oficinas centrales. El usuario ya tiene el terminal en su delegación, pero tiene pendiente su configuración.
- El departamento de Servicios Generales acuerda con el usuario y el técnico de la empresa adjudicataria, una fecha y hora para llevar a cabo la sustitución del dispositivo en cuestión.
- En cuanto el técnico está en las dependencias de los Servicios Centrales de Mutua Balear, en esta ocasión, utiliza el pc que se le ha proporcionado para conectarse remotamente al PC del usuario, contactando telefónicamente con él.
- Instalará en el PC del usuario la aplicación necesaria y le solicitará que conecte el terminal antiguo.
- Seguidamente, el adjudicatario realizará una copia de seguridad y una vez finalizada, le pedirá al usuario que conecte el nuevo terminal a su PC para proceder con la restauración de aquella.
- Finalmente comprobará que la cuenta de correo electrónico corporativa y los datos están en el nuevo terminal.

Para comprobar el correcto funcionamiento de la cuenta de correo electrónico corporativa, el usuario debe introducir su contraseña correspondiente a su usuario de Directorio Activo AD (contraseña usada para inicio de sesión en el pc, en las aplicaciones corporativas, etc).

3.2- Procedimiento para configuración de móviles de nueva incorporación

Se trata de móviles que se entregan por primera vez a un usuario, por lo que en este caso no se requiere copia de seguridad del anterior. Igual que en los casos anteriores, el técnico deberá seguir los puntos del a) al e) descritos al principio de este apartado.

Móviles con sistema operativo IOS

- En este caso los dispositivos iOS ya vienen “preenrolados” y una vez se arrancan, en uno de los pasos de configuración inicial se solicitan los datos correspondientes al usuario del dispositivo. El técnico debe introducir los datos y seguir las instrucciones del asistente de inicialización.
- Una vez que el dispositivo está inicializado, se comprueba que la cuenta de correo electrónico corporativa está en el nuevo terminal y se entrega al departamento de Servicios Generales para que gestione el envío al usuario correspondiente

Móviles con sistema operativo Android

- A continuación el técnico de la empresa adjudicataria instalará la aplicación Intelligent Hub y posteriormente la configurará, siguiendo el asistente y utilizando los datos correspondientes al usuario del dispositivo.
- Una vez que el dispositivo está con la aplicación Intelligent Hub debidamente configurada, se comprueba que la cuenta de correo electrónico corporativa está en el nuevo terminal y se entrega al departamento de Servicios Generales para que gestione el envío al usuario correspondiente.

4. GENERALIDADES.

La ejecución de los servicios se realizará de acuerdo con este pliego de prescripciones técnicas.

Por su parte, Mutua Balear designará un interlocutor único para cada lote que actuará como responsable para la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación de los servicios objeto de la presente licitación.

El adjudicatario deberá disponer de los medios materiales y personales necesarios para el correcto, adecuado y satisfactorio desarrollo de la actividad contratada.

Se exige al contratista aportar equipos, herramientas y medios técnicos adecuados y suficientes, conforme a procedimientos de ciberseguridad protocolizados y estandarizados.

Mutua Balear será la que determine todos los aspectos globales y específicos del servicio, y será también la encargada de resolver cuantas cuestiones no hayan sido suficientemente explicitadas en el presente documento.

5. TIEMPO DE RESPUESTA

El tiempo de respuesta desde que Mutua Balear solicita la asistencia hasta que acude el técnico a nuestras instalaciones será como máximo de 48h.

El adjudicatario facilitará a Mutua Balear una dirección de correo electrónico al que se puedan dirigir dichas solicitudes, y que pueda ser gestionado de forma ágil a fin de cumplir con el plazo establecido.

6. CONDICIONES DE ENTREGA

En el caso de las configuraciones que se hacen en las instalaciones de Mutua Balear, el terminal móvil que configure el técnico de la empresa adjudicataria debe ser devuelto a Mutua Balear en óptimas condiciones, y será responsabilidad suya el extravío o rotura durante el tiempo que dure la configuración. Dicho terminal debe ser entregado con la configuración estipulada en el punto 3-Requisitos técnicos del servicio. En caso contrario se aplicarán las penalizaciones estipuladas en los pliegos administrativos.

7. HORARIOS

La franja horaria en la que se realizará el trabajo será de 8 a 14:30h para ambos lotes.

8. RECURSOS HUMANOS

Al inicio del contrato, la empresa adjudicataria asignará uno o varios técnicos para la realización de este servicio. Dichos técnicos estarán disponibles para Mutua Balear a partir de la fecha de inicio del contrato.

Cada vez que se preste una asistencia, el técnico dejará un parte de trabajo en el que se indique el trabajo realizado y las horas invertidas.

El técnico que acuda a realizar el trabajo debe tener el conocimiento adecuado para la realización del mismo, experiencia en configuración y manejo de dispositivos móviles con SO Android e iOS.

9. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de un año, con posibilidad de realizar una prórroga adicional de una anualidad, sin que la duración total del contrato, incluida la prórroga, exceda de dos años.

La prórroga será optativa para ambas partes con preaviso de al menos dos meses de antelación sobre la fecha de finalización del contrato.

No obstante, a los efectos de no perjudicar el normal funcionamiento del servicio concertado por Mutua Balear, en el supuesto de que no se hubiera formalizado un nuevo contrato a la finalización del primero que garantice la continuidad de la prestación, como consecuencia de incidencias imprevisibles producidas en el procedimiento de adjudicación, se podrá prorrogar el contrato originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato, por un período máximo de 9 meses, de conformidad a lo exigido en el art. 29.4 LCSP.

10. FACTURACIÓN

La facturación será mensual, única por lote, y contendrá en un solo documento, de forma detallada el periodo de facturación de referencia.

La Ley 25/2013, de 27 de diciembre establece la obligatoriedad de facturar en formato electrónico a partir del 15 de enero de 2015 para facturas con importe superior a 5.000€. Campos obligatorios a cumplimentar:

- UNIDAD TRAMITADORA - GE0000518 Mutua Balear
- ORGANO GESTOR - GE0000518 Mutua Balear
- OFICINA CONTABLE - GE0000518 Mutua Balear
- ORGANO PROPONENTE- 0706

Si la factura emitida cumple con todos los requisitos señalados, Mutua Balear procederá a abonarlas en el plazo máximo de 30 días desde su recepción.

El pago por las actuaciones objeto de la presente licitación se realizará por Mutua Balear en los siguientes términos:

PARA TODOS LOS LOTES:

El pago de los servicios prestados se llevará a cabo por periodos mensuales vencidos en una única factura mensual por lote, descontándose de la factura mensual aquellas penalidades impuestas en el mes de devengo de cada factura.

La factura será abonada previa conformidad de Mutua Balear con el contenido de la misma.

Las facturas emitidas incluirán necesariamente los siguientes datos:

- Número de factura y serie.
- Período de facturación al que hacen referencia.
- Identificación del expedidor y destinatario (denominación social, domicilio y número de identificación fiscal).
- Descripción completa de la operación y su contraprestación total, aclarando si está sujeta o no al correspondiente impuesto indirecto (IVA, IGIC, etc.). Se detallará el coste mensual de cada uno de los centros afectos al contrato.
- Lugar y fecha de emisión.
- Sello y firma del expedidor o firma electrónica, en su caso.

Para el caso de los servicios realizados en Canarias, el licitador que resulte adjudicado, si no está establecido en el territorio de aplicación del impuesto canario, emitirá factura sin incluir IVA ni IGIC.