PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO ELECTRÓNICO (*NETWORKING*) DE LA RED INFORMÁTICA CIENTÍFICA DE ANDALUCÍA (RICA), POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

Expediente : CONTR 2018 51996 (n.º alternativo: 2018-0035-ABI)

Titulo : SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO ELECTRÓNICO (*NETWORKING*) DE LA RED INFORMÁTICA CIENTÍFICA DE ANDALUCÍA (RICA).

Localidad : Sevilla. (Código NUTS: ES618)

Códigos CPV : 50312300-8 Mantenimiento y reparación de equipos de redes de datos

El presente pliego de prescripciones técnicas se aprueba para su utilización en el expediente de contratación referenciado mediante resolución de esta Secretaría General Técnica de esta misma fecha, a propuesta de la Dirección General de Investigación y Transferencia del Conocimiento de fecha 16 de noviembre de 2018.

En Sevilla, a la fecha indicada en la diligencia de verificación de firma electrónica.

LA CONSEJERA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD.
Por delegación: Orden de 11 de noviembre de 2015 (vigente por lo establecido en la disposición transitoria segunda del Decreto 108/2018, de 19 de junio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Conocimiento, Investigación y Universidad)

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA,

ROSA MARIA GOMEZ TORRALBO		10/01/2019	PÁGINA 1 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGw53CHDt78IZkjTM8iuphl5A9b6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ÍNDICE

Sumario

1. ANTECEDENTES....3
1.1. Objeto....3
1.2. Alcance....3

2. DESARROLLO DEL SERVICIO....4
2.1. Duración....4
2.2. Definiciones....4
2.3. Tramitación de incidencias y consultas....5
2.4. Mantenimiento correctivo....5
2.5. Actualización del software....6
2.6. Condiciones Particulares....7

3. CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO....8
3.1. Medios de supervisión y control....8

ANEXO I: INVENTARIO DE EQUIPAMIENTO ELECTRÓNICO DE RED....9

ANEXO II: CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE PRIORIDADES....12

ROSA MARIA GOMEZ TORRALBO		10/01/2019	PÁGINA 2 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGw53CHDt78IZkjTM8iuphl5A9b6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1. ANTECEDENTES.

1.1. Objeto.

El objeto del presente pliego es el establecimiento de las prescripciones técnicas que habrán de regir la prestación del servicio de mantenimiento del equipamiento electrónico de todos los Puntos de Presencia (PdP) de la Red Informática Científica de Andalucía (RICA).

1.2. Alcance.

El alcance del servicio objeto de este pliego se extiende al mantenimiento del equipamiento electrónico instalado en los nueve PdP de la red RICA, descrito en el Anexo I. El servicio de mantenimiento contempla los elementos físicos (hardware) de la Red, debiendo cubrir como mínimo los chasis de los equipos relacionados en dicho Anexo, así como su tarjetería y fuentes de alimentación.

Para los elementos que se encuentren actualmente en el estado de EOL (End of Life), identificados en el Anexo I, la oferta deberá garantizar un stock ad-hoc de al menos dos unidades específicamente dedicadas al servicio objeto de este expediente.

Si algún elemento de los incluidos en el anexo I alcanzara a lo largo de la duración del contrato el estado de EOS (End of Support), dejará de estar cubierto por el servicio de mantenimiento objeto de esta contratación desde la fecha establecida por el fabricante. La persona contratista deberá proponer al CICA con una antelación de al menos 3 meses sobre dicha fecha una solución válida para la ampliación de su cobertura hasta la finalización del periodo de duración del contrato. Esta ampliación no se considera dentro del alcance de este contrato.

El servicio contratado debe comprender como mínimo las siguientes prestaciones:

- Gestión y atención de incidencias.
- Gestión de reemplazos.
- Gestión del stock arriba indicado para la sustitución de elementos fuera de soporte del fabricante.
- Gestión de la garantía.
- Informes de estado accesibles vía web.
- Tramitación de incidencias y consultas.
- Atención a consultas del servicio.
- Apertura de casos con el fabricante y gestión de garantía extendida.
- Descarga desde la página web del fabricante de actualizaciones, parches y versiones del software del equipo objeto de este contrato.

ROSA MARIA GOMEZ TORRALBO		10/01/2019	PÁGINA 3 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGw53CHDt78IZkjTM8iuphl5A9b6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2. DESARROLLO DEL SERVICIO.

2.1. Duración

La duración del servicio será de dos (2) años, a contar a partir de la fecha de formalización del contrato. Prorrogable por un (1) año más, si así lo determina el Centro Informático Científico de Andalucía (CICA)

2.2. Definiciones.

Incidencia:

Se entenderá por "incidencia" cualquier tipo de intervención que la persona responsable del contrato encargue a la persona contratista, dentro del marco de los servicios contemplados en el presente pliego. Generalmente el término será sinónimo de avería.

Consulta:

Se entenderá por "consulta" la solicitud de información y asesoramiento que la persona responsable del contrato encargue a la persona contratista, dentro del marco de los servicios contemplados en el presente pliego.

Tiempo de respuesta:

Periodo de tiempo que transcurre desde la notificación de la incidencia hasta que la persona contratista haga acto de presencia en la ubicación en la que se encuentre el elemento afectado.

Tiempo de resolución:

Tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia (apertura de ticket) por parte de la persona responsable del contrato hasta la resolución de la misma por parte de la persona contratista, restando tiempo de parada de reloj aplicable en su caso.

Tiempo máximo de resolución:

Duración máxima que puede alcanzar el tiempo de resolución sin incumplir los compromisos del Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS).

Parada de reloj:

Periodo de tiempo durante el cual la persona contratista no ha podido realizar su trabajo por causas que no le sean directamente imputables. Este periodo, que deberá ser aprobado por la persona responsable del contrato, se restará para calcular el tiempo de resolución.

Tiempo de cierre:

Tiempo transcurrido desde la apertura de ticket hasta el visto bueno por parte de la persona responsable del contrato para el cierre de la misma. Es importante diferenciar el tiempo de cierre del tiempo de resolución. El concepto de cierre está asociado a la validación de la persona responsable del contrato de los datos que la persona contratista indica en el ticket.

ROSA MARIA GOMEZ TORRALBO		10/01/2019	PÁGINA 4 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGw53CHDt78IZkjTM8iuphl5A9b6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Horario de prestación del servicio:

Franja horaria en la que son de aplicación los servicios ofrecidos por la persona contratista y en la que existe el compromiso de cumplimiento del ANS. Cuando se especifica un régimen de 24x7x365 se entiende que el horario de prestación será de 24 horas todos los días del año.

Criticidad de una incidencia:

La criticidad de una incidencia es la importancia relativa de dicha incidencia con respecto a la cantidad de usuarios afectados por la avería. La persona responsable del contrato será la encargada de determinar en cada momento la criticidad del servicio o elemento afectado por la incidencia, conforme a los criterios establecidos en el Anexo II.

Severidad de una incidencia:

La severidad de una incidencia define la gravedad de la misma. La persona responsable del contrato determinará la severidad de la incidencia, conforme a los criterios establecidos en el Anexo II.

Prioridad de una incidencia:

La persona responsable del contrato utilizará una tabla cruzada con los conceptos "criticidad" y "severidad" para determinar la "prioridad" de la incidencia. Se considerarán 3 niveles de prioridad, que serán establecidos conforme a los criterios que se especifican en el Anexo II.

2.3. Tramitación de incidencias y consultas.

El servicio de tramitación de incidencias y consultas deberá funcionar en régimen de 24x7x365, soportando al menos los siguientes métodos de acceso y notificación:

- Número de teléfono único.
- Cuenta de correo electrónico.
- Sitio web de comunicación y seguimiento, con una herramienta de ticketing.

2.4. Mantenimiento correctivo.

2.4.1. Descripción.

El servicio de mantenimiento correctivo comprende todas aquellas actuaciones y materiales necesarios para la restitución del normal funcionamiento de los equipos objeto del presente pliego en caso de avería o degradación de sus prestaciones, llegando si fuera necesario a la reposición de los mismos. Deberá cubrir todos los gastos derivados de la resolución de cualquier incidencia, incluyendo mano de obra, materiales, gastos de envío de equipos y materiales, gastos de desplazamiento y dietas.

2.4.2. Condiciones de la prestación del servicio.

ROSA MARIA GOMEZ TORRALBO		10/01/2019	PÁGINA 5 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGw53CHDt78IZkjTM8iuphl5A9b6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La prestación del servicio deberá ajustarse a las siguientes condiciones (Acuerdo de Nivel de Servicio):

- Tramitación de incidencias.

  El alta de incidencias y averías se realizará a través del servicio descrito en el apartado 2.3.

- Horario de prestación del servicio:

  El horario de atención del servicio se realizará en un régimen de tipo 24x7x365. El número de incidencias gestionables será ilimitado.

El tiempo máximo de resolución será el denominado **Next Business Day**, es decir, el adjudicatario pondrá a disposición del CICA el equipamiento reparado como máximo el siguiente día laborable al de la notificación de la incidencia.

El tiempo real de resolución será medido por la persona contratista y tendrá que ser aprobado por la persona responsable del contrato en la revisión de los informes periódicos de actividad. En el caso de parada de reloj, el inicio y el cierre del periodo de parada deberán ser solicitados por la persona contratista mediante escrito razonado dirigido a la persona responsable del contrato, que deberá aprobarla mediante su visto bueno en un plazo máximo de 4 horas. Su impacto en el cómputo del tiempo de resolución será reflejado y aprobado en el informe de actividad inmediatamente posterior al cierre de la incidencia.

2.5. Actualización del software.

2.5.1. Descripción.

El servicio de actualización de software comprende la adecuación tecnológica de los sistemas amparados por este contrato, mediante la habilitación de acceso a las actualizaciones, parches y subidas de versiones software de los equipos contratados, con objeto de mejorar las prestaciones y funcionalidades de los sistemas o de corregir errores existentes en versiones anteriores.

2.5.2. Condiciones de la prestación del servicio.

Una vez formalizado el contrato, la persona contratista deberá realizar la formalización del soporte y licencias de todos los equipos con el fabricante por la totalidad del periodo de duración del contrato. Una copia de esta documentación deberá ser entregada a la persona responsable del contrato junto al informe de actividad con que se corresponda. El CICA tendrá a su completa disposición las nuevas versiones y parches de seguridad del software correspondiente a los equipos cubiertos por este contrato que el fabricante publique en su portal web, para su descarga e instalación en los equipos.

ROSA MARIA GOMEZ TORRALBO		10/01/2019	PÁGINA 6 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGw53CHDt78IZkjTM8iuphl5A9b6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2.6. Condiciones Particulares.

2.6.1. Información de base.

Al inicio de la prestación, la persona responsable del contrato facilitará a la persona contratista la información necesaria para la ejecución de las tareas encomendadas que son objeto del mismo.

Toda la información que se proporcione es propiedad del órgano contratante 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, de la persona responsable del contrato.

2.6.2. Régimen del personal de la persona contratista.

Todo el personal que la persona contratista tuviere contratado para la prestación directa o indirecta del servicio objeto del presente pliego dependerá en exclusiva de ella, debiendo la persona contratista cumplir de forma escrupulosa y sin excepción cuantas disposiciones legales y reglamentarias se hallen vigentes en cada momento en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

La persona contratista habrá de cumplir y hacer cumplir a todo su personal la normativa vigente con relación a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y se obliga a impartir los cursos necesarios para el desempeño de su actividad. En particular deberá disponer del Certificado de Riesgos Eléctricos.

Las instrucciones a dicho personal serán dadas por la persona contratista, según los requerimientos de los servicios contratados.

En el caso de que la persona contratista incumpla alguna de sus obligaciones de naturaleza laboral y/o de seguridad social, que tenga como resultado la imposición de una condena que recaiga sobre el órgano contratante, la persona contratista habrá de hacerse cargo de los costes a que diere lugar.

2.6.3. Resolución de discrepancias en la prestación del servicio.

En caso de existir disconformidades respecto a la forma y modo de resolución de los problemas de incidencias que surjan en la prestación de los servicios profesionales contratados por parte del personal técnico empleado por la persona contratista, la persona responsable del contrato lo pondrá de manifiesto ante esta, la cual deberá disponer cuantas medidas resulten necesarias para su corrección dentro de los tres días hábiles siguientes.

Cuando existan disconformidades con la prestación del servicio, la persona responsable del contrato emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos a la persona contratista para que cumpla sus obligaciones, según lo anteriormente expuesto.

No se procederá a dar por recibidos y aceptados los servicios hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de su prestación.

ROSA MARIA GOMEZ TORRALBO		10/01/2019	PÁGINA 7 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGw53CHDt78IZkjTM8iuphl5A9b6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3. CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO.

3.1. Medios de supervisión y control.

La persona responsable del contrato llevará a cabo el control, verificación y supervisión necesarios sobre los trabajos que la persona contratista realice, con el fin de asegurar que todo se ejecuta conforme con las exigencias del presente documento y resto de compromisos y condiciones contractuales.

Con una periodicidad de 3 meses, la persona contratista entregará a la persona responsable del contrato un informe con los datos relativos a las actividades desarrolladas en el periodo. Dicho informe deberá recibir el visto bueno por parte de la persona responsable del contrato en un plazo máximo de quince días naturales, con objeto de verificar el cumplimiento de las condiciones de prestación del servicio, y en su caso, calcular las penalizaciones a que hubiere lugar. Excepcionalmente, siempre con una causa justificada, la persona responsable del contrato podrá solicitar la elaboración de un informe para un periodo específico.

ROSA MARIA GOMEZ TORRALBO		10/01/2019	PÁGINA 8 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGw53CHDt78IZkjTM8iuphl5A9b6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ANEXO I: INVENTARIO DE EQUIPAMIENTO ELECTRÓNICO DE RED

PdP	Uds	Fabricante	Modelo	Ubicación
Almería (UAL)	1	JUNIPER	MX240	Carretera Sacramento s/n, La Cañada 04120 Almería
	2	JUNIPER	XFP-10G-L-OC192-SR1	
	4	JUNIPER	XFP-10G-S	
	2	JUNIPER	RE-S-1300-2048-R	
	1	JUNIPER	DPCE-R-20GE-2XGE*	
	2	JUNIPER	MIC-3D-2XGE-XFP	
	1	JUNIPER	MX-MPC2-3D-R-B	
	2	JUNIPER	PWR-MX480-1200-AC-R	
Cádiz (UCA)	1	JUNIPER	MX240	Edificio CITI, c/ República Saharaui, s/n, Puerto Real 11510 Cádiz
	2	JUNIPER	XFP-10G-L-OC192-SR1	
	1	JUNIPER	XFP-10G-S	
	2	JUNIPER	RE-S-1300-2048-R	
	1	JUNIPER	DPCE-R-20GE-2XGE*	
	1	JUNIPER	MIC-3D-2XGE-XFP	
	1	JUNIPER	MX-MPC2-3D-R-B	
	2	JUNIPER	PWR-MX480-1200-AC-R	
Córdoba (UCO)	1	JUNIPER	MX240	Campus de Rabanales. Edificio C2 Albert Einstein, Ctra. Madrid, km 396, 14071 Córdoba.
	2	JUNIPER	XFP-10G-L-OC192-SR1	
	3	JUNIPER	XFP-10G-S	
	2	JUNIPER	RE-S-1300-2048-R	
	1	JUNIPER	DPCE-R-20GE-2XGE*	
	2	JUNIPER	MIC-3D-2XGE-XFP	
	1	JUNIPER	MX-MPC2-3D-R-B	
	2	JUNIPER	PWR-MX480-1200-AC-R	
Granada (UGR)	1	JUNIPER	MX240	Campus de Fuentenueva, Edificio Mecenas, c/ Prof. Adolfo Rancaño s/n 18003 Granada
	3	JUNIPER	XFP-10G-L-OC192-SR1	
	5	JUNIPER	XFP-10G-S	
	2	JUNIPER	RE-S-1300-2048-R	
	1	JUNIPER	DPCE-R-20GE-2XGE*	
	1	JUNIPER	PWR-740-063046	
	1	JUNIPER	MIC-3D-2XGE-XFP	
	1	JUNIPER	MIC-3D-4XGE-XFP	

ROSA MARIA GOMEZ TORRALBO | 10/01/2019 | PÁGINA 9 / 12
VERIFICACIÓN | NJyGw53CHDt78IZkjTM8iuphl5A9b6 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

	1	JUNIPER	MX-MPC2-3D-R-B	
	1	JUNIPER	PWR-MX480-1200-AC-R	
Jaén (UJA)	1	JUNIPER	MX240	C/ Paraje De Las Lagunillas s/n 23008 Jaén
	2	JUNIPER	XFP-10G-L-OC192-SR1	
	1	JUNIPER	XFP-10G-S	
	2	JUNIPER	RE-S-1300-2048-R	
	1	JUNIPER	DPCE-R-20GE-2XGE*	
	1	JUNIPER	PWR-740-063046	
	1	JUNIPER	MIC-3D-2XGE-XFP	
	1	JUNIPER	MX-MPC2-3D-R-B	
	2	JUNIPER	PWR-MX480-1200-AC-R	
Huelva (UHU)	1	JUNIPER	MX240	Edificio Marie Curie, Avda. 3 de Marzo s/n 21071 Huelva
	2	JUNIPER	XFP-10G-L-OC192-SR1	
	4	JUNIPER	XFP-10G-S	
	2	JUNIPER	RE-S-1300-2048-R	
	1	JUNIPER	DPCE-R-20GE-2XGE*	
	2	JUNIPER	MIC-3D-2XGE-XFP	
	1	JUNIPER	MX-MPC2-3D-R-B	
	2	JUNIPER	PWR-MX480-1200-AC-R	
Sevilla (UPO)	1	JUNIPER	MX240	Universidad Pablo de Olavide, Carretera Utrera KM 1,
	3	JUNIPER	XFP-10G-S	
	2	JUNIPER	RE-S-1300-2048-R	
	1	JUNIPER	DPCE-R-20GE-2XGE*	
	1	JUNIPER	PWR-740-063046	
	1	JUNIPER	MIC-3D-2XGE-XFP	
	1	JUNIPER	MX-MPC2-3D-R-B	
	2	JUNIPER	PWR-MX480-1200-AC-R	
Sevilla (CICA)	1	JUNIPER	Mx960	Campus Universitario, Avda. Reina Mercedes s/n 41012 Sevilla
	20	JUNIPER	XFP-10G-S	
	2	JUNIPER	RE-S-1800X4-16G-S	
	1	JUNIPER	MIC-3D-20GE-SFP	
	5	JUNIPER	MIC-3D-4XGE-XFP	
	3	JUNIPER	MX-MPC2-3D-R-B	
	4	JUNIPER	CBL-M-PWR.RA-EU	
Málaga (UMA)	1	JUNIPER	Mx960	

ROSA MARIA GOMEZ TORRALBO | 10/01/2019 | PÁGINA 10 / 12
VERIFICACIÓN | NJyGw53CHDt78IZkjTM8iuphl5A9b6 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

	2	JUNIPER	XFP-10G-L-OC192-SR1	Campus de Teatinos, Boulevard Louis Pasteur 33 , 29071 Málaga
	7	JUNIPER	XFP-10G-S	
	2	JUNIPER	RE-S-1800X4-16G-S	
	1	JUNIPER	MIC-3D-20GE-SFP	
	4	JUNIPER	MIC-3D-4XGE-XFP	
	3	JUNIPER	MX-MPC2-3D-R-B	
	4	JUNIPER	CBL-M-PWR.RA-EU	

- (*) Elementos en End of Life (EOL)

ROSA MARIA GOMEZ TORRALBO		10/01/2019	PÁGINA 11 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGw53CHDt78IZkjTM8iuphl5A9b6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ANEXO II: CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE PRIORIDADES

Criticidad	Criterio para su determinación
Alta	Incidencia que afecta a un gran porcentaje de los usuarios conectados al PdP.
Baja	Incidencia que afecta a un pequeño porcentaje de los usuarios conectados al PdP.

Severidad	Criterio para su determinación
Alta	La avería implica la inoperatividad total del servicio (caída del servicio).
Baja	La avería no implica la inoperatividad del servicio.

Prioridad de la Incidencia		Criticidad	
		Alta	**Baja**
Severidad	**Alta**	Alta	Media
	Baja	Media	Baja

ROSA MARIA GOMEZ TORRALBO | 10/01/2019 | PÁGINA 12 / 12
VERIFICACIÓN | NJyGw53CHDt78IZkjTM8iuphl5A9b6 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma