

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONCURSO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS DE ACCESO A LA RED INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS. EXPTE. 2007/043SERAC.

PRIMERA. PRESCRIPCIONES GENERALES.

El presente pliego tiene por objeto describir las características técnicas del servicio de mantenimiento de equipos electrónicos de acceso a la red informática en la Universidad Rey Juan Carlos.

SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO

El presente concurso tiene por objeto la prestación del servicio de mantenimiento (hardware/firmware) del parque de equipos electrónicos que permiten a los usuarios de la red informática de la Universidad el acceso a la misma. Este mantenimiento tiene varios aspectos:

- a) Solución de problemas habidos en los equipos que conforman la infraestructura física de acceso a red de la URJC, asesorando, configurando, instalando o reparando o sustituyendo elementos averiados.
- b) Suministro de las versiones de firmware liberadas por los fabricantes de cada uno de los equipos de cara a la actualización de las versiones en explotación.
- c) Suministro de las actualizaciones de las diferentes aplicaciones y sistemas descritos en el presente pliego.

Los elementos objeto de este pliego son:

Hardware: Equipamiento electrónico de acceso a red instalado en los armarios repartidores de cada uno de los edificios de la Universidad (conmutadores GBE, conmutadores Fast Ethernet, routers, etc...).

Firmware: Suministro de las versiones de firmware a instalar en los equipos conforme vayan siendo suministradas por el fabricante y, mediante test previo, validadas como estables y adecuadas para ser instaladas en los equipos de la red de la Universidad por el responsable técnico de la empresa adjudicataria.

Software: Licencia de explotación, actualizaciones y soporte de los diferentes programas descritos.

Siempre coordinado y bajo la responsabilidad y supervisión del Jefe del Servicio de Infraestructura Tecnológica.

Equipos sujetos a mantenimiento:

- Equipamiento de switching para acceso a la red informática.-

<u>Equipo</u>	<u>Marca</u>	<u>Modelo</u>	<u>Unidades</u>
---------------	--------------	---------------	-----------------



Chasis Matrix N7	Enterasys	7C107	8
Chasis Matrix N3	Enterasys	7C103	24
Chasis Matrix N1	Enterasys	7C111	24
Fuente de Alimentación N7	Enterasys	6C207-3	16
Fuente de Alimentación N3	Enterasys	7C203-1	48
Tarjeta 48 F.E.	Enterasys	7H4382-41	26
Tarjeta 48 F.E.	Enterasys	7H4382-49	18
Tarjeta 24 F.E.	Enterasys	7H4382-49	33
Tarjeta 12 G.E.	Enterasys	7G4270-12	5
Tarjeta 60 G.E.	Enterasys	7G4202-60	1
Módulo de expansión 6 G.E.	Enterasys	7G6MGBIC-A	55
Minigbic G E-SX conector LC	Enterasys	Minigbic-LC01	63
Minigbic G E-conector RJ45	Enterasys	Minigbic-02	165
Minigbic G E-LX conector LC	Enterasys	Minigbic-LC09	28
Switch 24 F.E. Matrix C2	Enterasys	C2G124-24	22
Switch 24 F.E. Matrix B2	Enterasys	B2G124-24	1
Switch 48 F.E. Matrix C2	Enterasys	C2G124-48	15
Switch 48 F.E. Matrix C2	Enterasys	C2H124-48	18
Cable de stack Matrix C2	Enterasys	C2CAB-SHORT	1
Actualizaciones de firmware			

- Equipamiento de balanceo de tráfico.-

Equipo	Marca	Modelo	Unidades
Balanceador de tráfico	CISCO	CSS 11503	2
Módulo de cifrado SSL	CISCO	CSS 11500 SSL	2
Licencia de gestión web secure	CISCO	-----	2
Minigbic G E-conector RJ45	CISCO	1000BASE-T SFP	4
Actualizaciones de firmware			

- Equipamiento de gestión de ancho de banda.-

Equipo	Marca	Modelo	Unidades
Gestor de Ancho de Banda con puertos GBE SX -SC	PACKETEER	PS 9500-1000SX	2
Bypass sobre fibra multimodo	PACKETEER	FSW-MMF	1
Actualizaciones de firmware			

- Equipamiento de routing.-

Equipo	Marca	Modelo	Unidades
--------	-------	--------	----------



Chasis Router M5	Juniper		1
Chasis Router M7i	Juniper	M7i-BASE-AC-1GEM	3
Chasis Router M10i	Juniper		1
Módulos de Memoria RAM 256 Mb	Juniper	MEM-RE-256-S	5
M7i Forwarding Engine	Juniper	FEB-M7i-SVCS-BB	3
PIC 2 puertos ATM OC3 MMF	Juniper		1
PIC 2 puertos ATM2 OC3 MMF	Juniper	PE-2OC3-ATM2-MM	4
PIC 2 puertos ATM2 OC3 SMF	Juniper		2
PIC 1 puerto GBE SX	Juniper		2
PIC 4 puertos FE – RJ45	Juniper		3
PIC 12 puertos FE	Juniper		3
PIC Adaptative Services M10i	Juniper		1
Small form factor pluggable 1000 Base-SX	Juniper		3
Panel de parcheo 12 puertos RJ45			1
Fuente alimentación red. M7i/M10i	Juniper	PWR-M10i-M7i-AC-R	4
Fuente alimentación red. M5	Juniper		1
Actualizaciones de firmware			
NAT/FW license on PIC Adaptative Services			
NAT/FW license on Integrated Adaptative Services			

- Equipamiento de acceso VPN.-

Equipo	Marca	Modelo	Unidades
Secure Access 4000 Base Sys.	Juniper		1
Secure Application Manager	Juniper		1
Licencia para 250 usuarios SA4000	Juniper		1
Licencia para acel. SSL SA4000	Juniper		1
Actualizaciones de firmware			

- Equipamiento de Firewall.-

Equipo	Marca	Modelo	Unidades
Netscreen-IGS 2000	Juniper		2
Netscreen-IGS 2000 I/O Mod	Juniper		2
Actualizaciones de firmware			

- Equipos de acceso a la red WIFI.-

Punto de acceso WIFI	Enterasys	Roamabout R2 Mezzanine	198
Punto de acceso WIFI	Enterasys	Roamabout RBT4102	12
Tarjeta PCMCIA 802.11a/b/g	Enterasys	RBTBH-R2W	198
Wireless gateway	Bluesocket	BSC2100	4
Actualizaciones de firmware			

Software sujeto a mantenimiento:

- Software de Gestión de red.-

<u>Utilidad</u>	<u>Fabricante</u>	<u>Licencias</u>
Enterasys Netsight Policy Manager	ENTERASYS	1
Enterasys Netsight Atlas Console	ENTERASYS	1
Enterasys Netsight Inventory Manager	ENTERASYS	1
Access Layer Management (ALM)	USAL	1

- Software de Monitorización de red.-

<u>Utilidad</u>	<u>Fabricante</u>	<u>Licencias</u>
Spectrum	CA	1

- Software de Gestión de red inalámbrica.-

<u>Utilidad</u>	<u>Fabricante</u>	<u>Licencias</u>
Airwave Management Platform (AMP)	AIRWAVE	1

Elementos de hardware sujetos a mantenimiento:

En los elementos de hardware se incluyen tanto los que están dentro de garantía como los que están fuera de garantía.

Los elementos fuera de garantía serán reparados por la empresa adjudicataria.

En los elementos dentro de garantía la empresa adjudicataria se encargará de realizar los trámites para que la empresa proveedora lo repare, incluyendo remisión de los equipos si han de enviarse a reparar al fabricante.

Las piezas que se sustituyan en los equipos están incluidas en este concurso y serán a cargo de la empresa adjudicataria.

Se excluyen del mantenimiento todos aquellos componentes relacionados con infraestructuras de cableado incluyendo los latiguillos de interconexión tanto de cobre como de fibra quedando incluidos los alimentadores y adaptadores de corriente de los equipos que los utilicen (convertidores de medio).

El suministro de los elementos deberá llevar el visto bueno del Servicio de Informática.

PRESTACIONES EXIGIBLES

- GENERALES

Certificaciones

Las empresas licitadoras deberán disponer de las siguientes certificaciones y presentar documentación acreditativa en la oferta:

- Certificación Platinum Partner con el fabricante Enterasys Networks.
- Certificación Gold Partner con el fabricante CISCO.
- Certificación PArtner Élite con el fabricante Juniper Networks.

Petición de oferta a fabricante

Las empresas licitadoras deberán presentar una certificación expedida por cada uno de los fabricantes en la que éstos certifiquen que se les ha solicitado oferta por el mantenimiento de los equipos objeto del presente pliego.

Mantenimiento Correctivo

Como mantenimiento correctivo se refiere a la reparación de anomalías y averías de los equipos ya sea por un problema físico o lógico. La reparación, se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con el uso de recambios originales o de las mismas características y funcionalidades.

En caso de no poder realizarse la reparación en la ubicación original, la empresa adjudicataria sustituirá el equipo según los niveles de servicio comprometidos, suministrando un material de las mismas características o similares; una vez recibido e instalado el mismo, el equipo averiado será retirado por la empresa adjudicataria o enviado a la misma desde la URJC sin que esto suponga gasto alguno de envío. Todo ello con el objetivo de que los usuarios afectados puedan llevar a cabo sus actividades con la menor interrupción posible.

Dentro de los servicios y tareas que realizará el equipo de Soporte de Campo queda incluido:

- mano de obra
- piezas
- desplazamientos
- todos los gastos originados por atender el servicio definido

Mantenimiento Preventivo

Mantenimiento de carácter periódico para realizar las operaciones pertinentes indicadas en las especificaciones del fabricante de cada uno de los equipos, al objeto de evitar el deterioro de los mismos, así como reducir el riesgo de averías.

El mantenimiento preventivo, además de la limpieza externa e interna y las comprobaciones de correcto funcionamiento, incluirá la práctica de test de diagnóstico que identifiquen posibles errores ocultos o recuperables y permitan evitar averías mediante la recuperación o sustitución de los elementos afectados.

La oferta deberá contemplar una visita por año y máquina pudiendo coincidir con visitas para mantenimiento correctivo del hardware.

Equipos en Garantía

La empresa adjudicataria gestionará la reparación de los equipos en garantía con el fabricante correspondiente, incluyendo el control del nivel de servicio del mismo. Durante el periodo de indisponibilidad del equipo dotará de uno equivalente de sustitución.

Inventario de Equipos

La empresa adjudicataria deberá realizar un inventario de los equipos objeto de este concurso en los 2 primeros meses.

Plan de Mantenimiento

Todos los licitadores deberán presentar un plan de mantenimiento en el que se incluirán los procedimientos para pasar de la situación de incidencia a la situación de intervención y de esta a la de funcionamiento normal.

Tiempo de Respuesta

Tiempo de Respuesta es el tiempo máximo transcurrido desde la comunicación y registro de una petición de servicio, hasta el inicio de actuaciones por parte del Servicio de Campo, para llegar a su resolución. El límite de este tiempo se establece en 8 horas.

Tiempo de Resolución

Tiempo de Resolución es el tiempo máximo transcurrido desde la comunicación y registro de una petición de servicio, hasta su resolución o la consecución de un estado operativo. El límite de este tiempo se establece en 24 horas.

Coordinador del Servicio

La empresa adjudicataria nombrará un Coordinador de Servicio que será el responsable frente a la Universidad del cumplimiento de los Niveles de Servicio ofertados y de todas aquellas acciones necesarias para el buen desarrollo del proyecto.

ESPECÍFICAS

Para ciertos fabricantes de equipos sujetos al servicio requerido en el presente pliego, las prestaciones concretas serán las expuestas a continuación.

Equipos JUNIPER:

- Soporte J-Care Next Day incluyendo:

- Acceso al Centro de Asistencia Técnica (JTAC) y al Centro de Atención al cliente (CSC): acceso ilimitado a los ingenieros del JTAC por teléfono y online 24x7x365 para cualquier consulta.

- Actualizaciones de software: acceso a todas las revisiones y actualizaciones del software.

- Sustitución al día siguiente laborable: este servicio se define 12 horas al día, 5 días a la semana a la semana para reemplazo de hardware defectuoso para peticiones realizadas antes de las 3 p.m. (hora local del JTAC), de lunes a viernes, excepto en días festivos. En países en los que Juniper Networks no puede ofrecer el reemplazo al día siguiente laborable, Juniper efectuará el reemplazo 24 horas tras la creación del RMA.

- Acceso a herramientas Online.

Equipos CISCO:

Cisco Shared Support 8x5xNBD incluyendo:

- Asistencia técnica: Soporte técnico especializado a través de su centro de asistencia técnica (TAC), con un soporte de asistencia de nivel III del TAC de Cisco.

- Actualizaciones de Cisco IOS: Actualizaciones de mantenimiento y lanzamiento de versiones más o menos importantes del software del sistema operativo Cisco.

- Reemplazo de piezas: envío al día siguiente laborable

- Acceso registrado a Cisco.com:

Equipos ENTERASYS:

Enterasys SupportNet Next Business Day incluyendo:

- Soporte telefónico 24x7: Acceso a nuestro centro de soporte a cualquier hora, en cualquier zona horaria en nuestro teléfono gratuito.

- Actualizaciones de firmware: Acceso prioritario para actualizaciones de firmware que pueden ser descargados de nuestra website.
- Soporte Web: Acceso 24x7 a través de nuestra web de soporte para descarga de documentación técnica y acceso a la base de datos FAQs.
- Reemplazo avanzado: Garantía de sustitución de hardware defectuoso en el plazo de un día laborable.

Equipos PACKETEER:

Programa de Ayuda al Cliente (CSP) incluyendo:

- Asistencia técnica teléfono/Web: Acceso a Soporte al Cliente de Packeteer vía teléfono (de lunes a viernes en horario de oficina) o Web para consultas técnicas.
- Acceso a todas las actualizaciones y mejoras de software.
- Garantía de sustitución en el plazo de un día laborable.

Equipos BLUESOCKET:

BlueStandar Support Protection (1 año) 8x5xNBD:

- Acceso al servicio de soporte telefónico en horario comercial de Lunes a Viernes.
- Actualizaciones de software: acceso a todas las revisiones del software.
- Sustitución al día siguiente laborable: Garantía de sustitución de hardware defectuoso en el plazo de un día laborable
- Acceso a herramientas Online

TERCERA. GASTOS INCLUIDOS

El precio ofertado por los licitadores, tiene carácter global, por lo que incluye todos los factores de valoración e impuestos que se devenguen por razón del contrato. En particular, aunque sin carácter exhaustivo, se incluyen los gastos derivados de los siguientes conceptos:

- a) Gastos de personal: número de trabajadores, jornada laboral, turnos de trabajo, convenio a aplicar.
- b) Adquisición y mantenimiento de todos los elementos materiales para llevar a cabo la prestación.
- c) Supervisión, planificación y organización del trabajo.

- d) Equipamiento de protección y medios de seguridad necesarios, según la normativa vigente sobre prevención de riesgos laborales, así como cualquier coste añadido que pudiera derivarse en el cumplimiento de la misma.

CUARTA. OBLIGACIONES COMPLEMENTARIAS PARA EL CONTRATISTA

La empresa adjudicataria, antes de un mes a contar desde la fecha de adjudicación de este contrato, deberá tener un contrato establecido que cubra el mantenimiento de la totalidad de los equipos reflejados en el apartado segundo del presente pliego, con el fabricante de los mismos, estando obligada a presentar copia del mismo a la URJC. De no ser satisfecha esta condición, la URJC está autorizada a rescindir el contrato.

La empresa adjudicataria deberá contratar el personal necesario para atender a sus obligaciones en la forma, con las retribuciones, categorías profesionales y condiciones laborales que se establezcan en las normas legales, convenios y acuerdos de cualquier tipo que resulten aplicables en cada momento.

El empresario tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono respecto al personal a su servicio, que dependa exclusivamente de él. En consecuencia, deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, de Prevención de riesgos laborales, así como cualquier otra que resultara de aplicación vigente en la actualidad o que se promulgara en lo sucesivo.

El adjudicatario se obliga a alcanzar, a su cargo, un nivel de sustitución del servicio que conforme su plantilla, en los tiempos de vacaciones reglamentarias, permisos, sanciones, bajas por incapacidad transitoria o cualquier otra causa análoga que conlleve ausencias de forma que se mantenga permanentemente el número de trabajadores necesario para alcanzar el nivel de servicio acordado.

Responderá de los daños que el personal contratado por el adjudicatario ocasione en las instalaciones, mobiliario o cualquier otra propiedad de la Universidad, ya sea por negligencia, culpa o dolo, para lo que la Gerencia arbitrará el procedimiento oportuno.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolla y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Universidad o para terceros por las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

La empresa contratista responderá de los deterioros o extravíos que por su actuación se puedan producir en los bienes, equipos o instalaciones de la Universidad, reparándolos a su costa y satisfaciendo las indemnizaciones procedentes.

Será obligación del contratista indemnizar los daños y perjuicios que se causen a la Universidad o a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato. Cuando tales daños y perjuicios hayan sido ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de la Universidad Rey Juan Carlos, se estará a lo dispuesto en el artículo 97 del Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

QUINTA.

La Gerencia de la Universidad, se encargará de la dirección, comprobación e inspección del servicio por lo que podrá:

- Solicitar la entrega de cuanta documentación estime oportuna, con la periodicidad que indique o puntualmente en cualquier momento.
- Realizar los controles que estime oportunos respecto a la prestación del servicio: calidad de los trabajos realizados, plantilla efectiva, eficacia, cumplimiento de la legalidad de todo tipo, etc.
- Solicitar, sin coste adicional y al amparo del servicio contratado, la realización de aquellos trabajos, que como consecuencia de una inspección no hayan sido ejecutados con la calidad y periodicidad señalada en el plan de trabajo.

SEXTA. PROPOSICIONES DE LOS LICITADORES.

Los empresarios que participen en la presente licitación deberán incluir en los correspondientes sobres la siguiente documentación:

- Oferta económica. (Sobre A)

Se expresará de forma clara e inequívoca el precio de su oferta, IVA incluido, sobre base anual.

- Oferta técnica (Sobre C)

a) Currículum actualizado de la empresa. Recursos Humanos y materiales aplicables a este proyecto

b) Plan de Mantenimiento

c) Acuerdo de Nivel de Servicio

d) Factores Complementarios

Además se presentará una tabla indicando las páginas donde se encuentran los distintos datos que sirvan para valorar la oferta.

Los datos de la presente hoja de cálculo, se presentarán en formato digital en formato excel. El licitador puede añadir más líneas si lo cree necesario:

1	Prestaciones Técnicas de la Oferta		
1.1	Plan de Mantenimiento		
1.1.1	Titulación Académica		paginas
1.1.2	Plan de Formación del Personal		paginas
1.1.3	Plazo para contar con un técnico alternativo en caso de incidencia personal		paginas
1.1.4	Solape en caso de cambio de un técnico.		paginas

1.1.5	Previsión de sustitución en periodo de vacaciones		paginas
1.1.6	Oferta de coordinador		paginas
1.1.7	Equipamiento del personal		paginas
1.1.8	Soporte fuera de horas ante emergencias		paginas
1.2	Acuerdo de Nivel de Servicio		
1.2.1	Tiempo de resolución de incidencias		paginas
1.2.2	Cobertura de incidencias ante picos		paginas
1.2.3	Revisiones preventivas		paginas
1.2.4	Informes de seguimiento		paginas
1.2.5	Soporte de la empresa de segundo nivel		paginas
1.3	Factores Complementarios		paginas

SÉPTIMA. PLAZO.

Del 1 de marzo de 2008 a 28 de febrero de 2010.

OCTAVA. RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN.

Serán las estipuladas en el "Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares" del presente concurso.

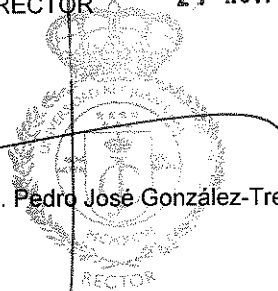
Móstoles, 12 de noviembre de 2007
 EL JEFE DE SERVICIO DE
 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA,



Fdo.: Miguel Ángel del Río Vega

APROBADO EN FECHA

Móstoles, a 27 NOV. 2007
 EL RECTOR



Fdo. Pedro José González-Trevijano Sánchez.