

**PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS de la Red de  
ANCHO METRICO en EL BERRON Y OVIEDO**

**Expediente: 2015-01859**

**02 de febrero de 2016**

## **ÍNDICE**

- 1.- DENOMINACIÓN Y CARACTERÍSTICAS
- 2.- REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS LICITADORES
- 3.- PRESENTACIÓN DE OFERTAS
- 4.- APERTURA DE OFERTAS
- 5.- ADJUDICACIÓN
- 6.- VIGENCIA Y DURACIÓN DEL SERVICIO
- 7.- VALIDEZ DE LA OFERTA
- 8.- PRECIOS
- 9.- FACTURACIÓN
- 10.- CONDICIONES DE PAGO
- 11.- GARANTIAS DE LA CONTRATACIÓN
- 12.- COMUNICACIONES
- 13.- CONFIDENCIALIDAD
- 14.- PROPIEDAD INTELECTUAL, INDUSTRIAL Y COMERCIAL
- 15.- PROTECCION DATOS DE CARÁCTER PERSONAL
- 16.- INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES
- 17.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- 18.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y MEDIOS MATERIALES
- 19.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO
- 20.- REGIMEN JURÍDICO DE LOS CONTRATOS
- 21.- SOMETIMIENTO A FUERO

## **ANEXOS**

- ANEXO I      ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
- ANEXO III     IMPRESO PARA LA OFERTA ECONÓMICA
- ANEXO II      MODELOS DE GARANTÍAS DEFINITIVAS

## **PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS de la Red de ANCHO METRICO en EL BERRON Y OVIEDO.**

**EXPEDIENTE: 2015-01859**

### **1.- DENOMINACIÓN Y CARACTERÍSTICAS**

#### **1.1.- OBJETO.**

El presente Pliego determina las Condiciones Particulares del Procedimiento de Licitación convocado por la Gerencia de Área de Tecnología de la Información y Comunicaciones de RENFE-Operadora para contratar el MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS de la Red de ANCHO METRICO en EL BERRON Y OVIEDO con el alcance previsto en el presente Pliego y en su Anexo I (Especificaciones Técnicas)

#### **1.2.- LUGAR DE PRESTACIÓN.**

Los equipos objeto de mantenimiento se encuentran ubicados en los Centros de Proceso de Datos situados en las localidades de El Berrón y Oviedo.

#### **1.3.- LICITACIÓN POR UNA PARTE O LA TOTALIDAD.**

Las ofertas presentadas, deberán ser en todo caso por la totalidad, no admitiéndose ofertas parciales en ningún caso.

#### **1.4.- PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN.**

El presupuesto máximo para la presente licitación es de 48.195,00 € (cuarenta y ocho mil ciento noventa y cinco euros) con la siguiente distribución:

-Servicio de Mantenimiento: 44.695,00 € (cuarenta y cuatro mil seiscientos noventa y cinco euros).

-Para la Reposición de Materiales se establece una cantidad total de 3.500,00 € (tres mil quinientos euros), tal y como se refleja en el Anexo II (modelo proposición económica).

No se admitirán aquellas ofertas cuyo importe ofertado supere el importe máximo indicado.

**1.5.-** Para todo aquello no estipulado en el presente PCP se aplicará lo establecido en el "PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES PARA CONTRATOS DE SERVICIOS" DCC-CG-CC-09 REV.01 Se considerará que forma parte de este PCP, y se encuentra disponible para el licitador en el "Perfil del Contratante" de esta Entidad, disponible en la página Web de RENFE-Operadora.

<http://www.renfe.com/empresa/perfilcontratante/index.html>

Durante la vigencia del contrato serán igualmente de aplicación el "PLAN BÁSICO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA EMPRESAS CONTRATISTAS DE RENFE-Operadora"(POP 12), y el documento "INFORMACIÓN E INSTRUCCIONES PREVENTIVAS (POP 16), ambos disponibles en el "Perfil del Contratante" antes indicado.

## 2.- REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS LICITADORES

- 2.1.- Tener personalidad jurídica y capacidad de obrar en relación a la actividad objeto de esta licitación.
- 2.2.- No hallarse incurso en ninguna de las circunstancias recogidas en el Artº 60.1 del Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de Noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público
- 2.3.- Estar al corriente de sus obligaciones tributarias.
- 2.4.- Estar al corriente de sus obligaciones con la Seguridad Social
- 2.5.- Aceptar, expresamente, las condiciones de la presente licitación
- 2.6.- Estar en posesión de las licencias, autorizaciones y permisos necesarios para la comercialización de los suministros y el desarrollo de las actividades que fueren objeto del contrato, los cuales deberán ser válidos y, en su caso, renovarse durante todo el periodo de vigencia del contrato que se llegue a formalizar.

## 3.- PRESENTACIÓN DE OFERTAS

3.1.- **OFERTA ÚNICA:** Solo se podrá presentar una oferta.

3.2.- **FORMA DE PRESENTACIÓN:** Las ofertas se presentarán en "sobre" cerrado, haciendo constar en el mismo, el **Objeto de la licitación** y el **número de expediente** que aparece en la portada de este pliego.

Dicho sobre, que deberá llevar además la **identificación de la empresa licitadora**, será dirigido a

<p><b>RENFE-Operadora</b> <b>Gerencia de Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> <b>Jefatura de Compras y Contratación</b> <b>Pº de las Delicias 61, 28045 MADRID</b></p>
--

Podrá entregarse "en mano" o enviarse por correo, hasta la fecha y hora límites de recepción de ofertas que figura en el apartado 3.3 de este Pliego, y en la dirección antes indicada.

Para el supuesto de envío por correo, sólo se admitirán las ofertas que se reciban en el lugar hora y fecha límites antes indicados. En otro caso, las ofertas serán rechazadas.

Al presentar la oferta se hará entrega de una carta (fuera del sobre) con copia en su interior, en la que se facilitarán los datos de la empresa, que servirán, a todos los efectos, para mantener o realizar las comunicaciones y notificaciones entre RENFE-Operadora y la empresa licitadora, en todo caso conforme al modelo disponible para los licitadores en el "Perfil del Contratante" de esta Entidad.

### 3.3. CONTENIDO

Dicho sobre contendrá a su vez otros **tres (3)**, señalados con las letras **A, B y C** debidamente cerrados, sellados y firmados en el plegado..

Cada uno de los sobres contendrá la documentación que se relaciona a continuación

#### **SOBRE A (DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA)**

- Declaración expresa responsable de que el licitador no está incurso en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar, establecidas en el art. art. 60.1, d) del RD3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, conforme al modelo establecido y disponible para los licitadores en el Perfil del Contratante de la Entidad
- Certificación administrativa vigente de hallarse al corriente de sus obligaciones tributarias, emitida de acuerdo con lo establecido en el art. 60.1, d) del RD3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Certificación Administrativa vigente, expedida por el Órgano competente, a los efectos del art. 60.1, d) del RD3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, de que la empresa está al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social.
- Aceptación expresa de la condiciones del presente Pliego de Condiciones Particulares y de todos los documentos que lo integran, según modelo establecido y disponible para los licitadores en el Perfil del Contratante de la Entidad.
- Certificado de estar dado de alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas emitido por la Agencia Tributaria u otro documento que acredite suficientemente el alta y el sector de registro en el referido impuesto
- Copia de la Tarjeta de Identificación Fiscal emitida por al Agencia Tributaria eta de Identificación Fiscal
- Poder de representación bastante en derecho, que otorgue capacidad de representación suficiente al firmante que presente la oferta, a quien efectúe la declaración responsable y al que acepte de forma expresa las condiciones de la licitación, con copia de su D.N.I. o documento equivalente, legitimado notarialmente. En caso de proveedores extranjeros el poder deberá estar autenticado por la Embajada o Consulado español en el país de procedencia.

## ACREDITACIÓN SOLVENCIA ECONÓMICO-FINANCIERA.

La solvencia económico-financiera se demostrará presentando como mínimo uno de los siguientes documentos:

- Informe de instituciones financieras declarando la solvencia acreditada del licitador, o en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales.
- Declaración sobre el volumen global de negocios y, en su caso, sobre el volumen de negocios en el ámbito de actividades correspondientes al objeto del contrato, referido como máximo a los tres últimos ejercicios disponibles, en la medida en que se disponga de los datos de dicho volumen de negocios.

RENFE-Operadora se reserva la facultad de verificar los datos aportados, mediante la solicitud a los licitadores para que aporten las cuentas a los que aquellos se refieran.

## ACREDITACIÓN SOLVENCIA TÉCNICA.

La solvencia técnica se demostrará presentando como mínimo la siguiente documentación:

- Deberá **prestar en la actualidad un servicio de mantenimiento similar al que constituye el objeto de la presente licitación, en al menos un Centro de Proceso de Datos.**

Se indicarán de forma inexcusable, los siguientes datos, con el fin de comprobar la similitud exigida:

- Descripción del servicio,
- Equipos objeto de mantenimiento (tipos) y
- Vigencia (Fecha de inicio y prevista de finalización)
- Empresa para la que se presta el servicio
- Importe del contrato correspondiente

- Del mismo modo se presentará una **relación de trabajos realizados de naturaleza análoga al objeto de la presente licitación, realizados en los últimos tres años (2013, 2014 y 2015)**, debiendo incluir como mínimo un servicio similar en cada uno de estos ejercicios.

Al igual que en el caso anterior, deberán indicarse de forma inexcusable los datos exigidos anteriormente con el fin de comprobar la similitud con la presente contratación.

- El equipo de trabajo deberá estar formado por personas de un elevado nivel técnico y profesional, independientemente de las exigencias exigidas a la oferta técnica, deberá aportar una declaración que expresamente indique que las personas que formarán parte del equipo de trabajo tienen, la formación y experiencia necesaria para llevar a cabo correctamente el proyecto que constituye el objeto de la licitación.

### **SOBRE "B" (OFERTA TECNICA)**

Se incluirán en este sobre **original y copia de la oferta técnica** que consistirá en la realización de una Memoria que desarrolle con suficiente detalle la manera que el licitador va a llevar a cabo los trabajos. La documentación acreditativa deberá enviarse tanto en papel como en soporte electrónico (CD, DVD, Usb), en formato PDF, digitalizando las imágenes a una resolución suficiente que permita su correcta reproducción de forma clara y nítida. Se presentará estructurada tal y como se indica a continuación, sin dejar de referirse a ningún apartado o subapartado, encarpeta y provista de los correspondientes índices (en todo caso conforme a lo especificado en el ANEXO I, Especificaciones Técnicas:

Se incluirán original y copia de la oferta técnica que consistirá en la realización de una Memoria que desarrolle, con suficiente detalle, del alcance de los servicios prestados a RENFE-Operadora y que son objeto de la presente Licitación

La oferta técnica se presentará estructurada de tal forma que se estructure cuando menos en los siguientes apartados:

- B.1.-** Descripción detallada de la estructura del servicio ofertado, detallando de forma expresa la
  - B.1.1.-Organización del Servicio
  - B.1.2.-Gestión stock de repuestos
- B.2.-** Alcance del Mantenimiento Correctivo:
  - B.2.1.-Descripción Mantenimiento Correctivo
  - B.2.2.-Acuerdo de Nivel de Servicio
- B.3.-** Alcance del Preventivo:
- B.4.-** Supervisión y Operación de la Infraestructura
- B.5.-** Mantenimiento Evolutivo
- B.6.-** Orientación Tecnológica
- B.7.-** Equipo de Trabajo
  - Roles y funciones
  - Formación y experiencia
- B.8.-** Documentación e Informes
- B.9.-** Plazo inicio prestación

## **SOBRE "C" (OFERTA ECONOMICA)**

La oferta económica se presentará inexcusablemente conforme al modelo de "PROPOSICIÓN ECONÓMICA" que se adjunta como **ANEXO II** y que el ofertante deberá cumplimentar sin introducir cambios ni modificaciones en el mismo y presentar firmado, fechado y sellado.

Deberá ser firmado por persona física con poderes suficientes, a tenor de la escritura de apoderamiento aportada.

### **REQUISITOS Y ACLARACIONES COMUNES A LOS TRES SOBRES:**

Toda La documentación que habrá de incluirse en cada uno de los sobres se presentará encuadrada, clasificada y en el orden que se solicita

**En cada uno de los sobres** se incluirá la documentación citada, **en papel y en soporte electrónico (CD-ROM, DVD, Usb)**, teniendo en cuenta que en este soporte los documentos serán copia fiel de los presentados en papel, por lo que en caso de que los documentos contengan firmas, deberán incluirse con las mismas.

Cada documento en los soportes electrónicos (poder, aceptación expresa, D.N.I., oferta técnica, oferta económica) deberá incluirse en un único fichero en formato PDF, digitalizando las imágenes a una resolución mínima de 200 p.p.p. tamaño real y denominado con la siguiente tipología:

- "nombre de empresa-poder de representación.pdf"
- "nombre de empresa-aceptación expresa.pdf"
- "nombre de empresa-oferta técnica.pdf"
- "nombre de empresa-oferta económica.pdf", etc.

En caso de discrepancia entre la información en formato papel y su versión digitalizada, prevalecerá el contenido del formato papel.

La documentación se presentará en español, y en otro caso junto a la traducción correspondiente a este idioma prevaleciendo esta versión sobre la aportado en idioma diferente.

Toda la documentación presentada quedará en poder de RENFE-Operadora.

### **3.4.- LUGAR, FECHA Y HORA**

Las ofertas, se presentarán en la Jefatura de Compras y Contratación de la Gerencia de Área de Tecnología de la Información y Comunicaciones de RENFE-Operadora, Paseo de las Delicias, 61 - 4ª planta, 28045 MADRID, en horario de 10 a 13 h. de Lunes a Viernes y antes de las **12 h del 17 de febrero de 2016**, no siendo admitidas ofertas presentadas fuera del plazo establecido.

### 3.5.- CONSULTAS Y ACLARACIONES

El licitador, antes de la presentación de ofertas, podrá solicitar aclaración sobre cuantas dudas surjan en la interpretación de las condiciones exigidas en el presente Pliego y en el resto de la documentación aplicable a esta convocatoria de licitación.

Las consultas sobre la licitación deberán ser dirigidas por escrito a la Jefatura de Compras y Contratación, indicada en el punto 3.3, enviándose a las direcciones de correo [jrodriguez@renfe.es](mailto:jrodriguez@renfe.es) y [contratacion.dsi@renfe.es](mailto:contratacion.dsi@renfe.es), siendo respondidas únicamente aquellas recibidas con una antelación mínima de 6 (seis) días respecto del plazo fijado para presentación de ofertas. En todo caso, se deberá indicar el nombre de la empresa, teléfono y persona de contacto, número de expediente y objeto de la licitación.

En todo caso, se deberá indicar el nombre de la empresa, teléfono y persona de contacto, número de expediente y objeto de la licitación.

### 4.- APERTURA DE OFERTAS

La apertura de la oferta se llevará a cabo en un único acto, quedando supeditada la validez su validez a la entrega de la documentación en la forma requerida.

### 5.- ADJUDICACIÓN

#### 5.1.-CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación se sustentará sobre criterios técnicos y económicos.

#### Valoración Oferta Técnica:

La valoración técnica, que se realizará en base al contenido de las ofertas técnicas y supondrá un peso del 20% en la valoración global. La puntuación obtenida por cada oferta técnica será la suma de las obtenidas en cada uno de los apartados de B.1 a B.9, cuya puntuación máxima para cada concepto es la que se indica en el cuadro siguiente.

Apartado Oferta Técnica	CONCEPTO	Valoración Máxima
B.1	Estructura y Organización del Servicio	5
B.2	Alcance Mantenimiento Correctivo	10
B.3	Alcance Mantenimiento Preventivo	15
B.4	Supervisión y Operación de la Infraestructura	5
B.5	Mantenimiento Evolutivo	15
B.6	Arquitectura y Orientación Tecnológica	5
B.7	Equipo de Trabajo: Roles y Funciones ; Formación	10
B.8	Documentación e Infomes	5
B.9	Plazo inicio de la prestación	30

No se considerará aquellas ofertas cuya valoración técnica no alcance un mínimo de 50 puntos.

No obstante, la puntuación técnica a tener en cuenta para la valoración total de las ofertas será la resultante de aplicar una regla de tres, donde a la puntuación máxima de 100 puntos le corresponderían un total de 20 puntos (valoración técnica máximo 20 y valoración económica máximo 80).

#### **Valoración Oferta Económica:**

La valoración de las ofertas económicas, que supondrá el 80 % de la valoración de las ofertas, se realizará asignando 80 puntos a la oferta de menor importe y valorando las restantes con criterios de proporcionalidad inversa.

### **5.2.-CONSIDERACIONES SOBRE LA ADJUDICACIÓN**

RENFE-Operadora se reserva el derecho de adjudicar parcialmente o incluso anular o declarar desierta la presente convocatoria de licitación

RENFE-Operadora se reserva, asimismo, el derecho a solicitar a los licitadores toda la documentación que considera oportuna en relación con la presente licitación, así como a efectuar cuantas comprobaciones considere necesarias antes de la adjudicación; efectuadas estas comprobaciones, en caso de no ajustarse a lo manifestado en la documentación aportada por el licitador, o bien resultar ésta incompleta o no válida, RENFE-Operadora desestimará la oferta presentada.

No serán aplicables las cláusulas y condiciones introducidas por los licitadores, cualquiera que sea su naturaleza, salvo que fueren aceptadas, de forma expresa y por escrito, por RENFE-Operadora. Del mismo modo, los acuerdos verbales carecerán de validez, en tanto no se plasmen por escrito y sean expresamente aceptados por RENFE-Operadora.

El resultado de la adjudicación será comunicado a los licitadores.

### **6.- VIGENCIA Y DURACIÓN DEL SERVICIO**

El adjudicatario deberá comenzar la prestación efectiva en un plazo máximo de TREINTA DÍAS a contar desde la comunicación de adjudicación.

El servicio de mantenimiento que constituye el objeto del presente Pliego de Condiciones Particulares, tendrá una duración de DOCE MESES, a contar desde la fecha de comienzo indicada que se indicará en la comunicación de adjudicación y en todo caso de conformidad con la oferta del adjudicatario y con los plazos máximos aquí indicados.

### **7.- VALIDEZ DE LA OFERTA**

La oferta deberá ser válida, como mínimo, por un período de TRES (3) MESES a partir de la fecha límite de presentación de ofertas.

## 8.- PRECIOS:

Los precios serán fijos y no revisables durante la vigencia del contrato, e incluirán todos los impuestos y gastos, no admitiéndose ningún cargo adicional con la única excepción del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), el cual se desglosará y consignará en las facturas de forma distinta y separada de la base imponible, con expresión del tipo impositivo correspondiente, de conformidad con lo establecido en la Ley Reguladora y Reglamento de dicho Impuesto.

## 9.- FACTURACIÓN

El CONTRATISTA facturará el importe de la prestación del servicio contratado mensualmente, a mes vencido, incluyendo cada factura por separado:

- 1- Una doceava parte del importe ofertado para el mantenimiento.
- 2- El importe correspondiente a los materiales empleados y a los que se hace referencia en la Condición Particular 18, y en todo caso con el límite de 3.500,00 € previsto para la vigencia del contrato.

Las facturas deberán presentarse ante la Jefatura de Administración de la Gerencia de Área de Tecnología de la Información y Comunicaciones de RENFE-Operadora, en los 10 días siguientes a su fecha de emisión, debiendo rectificarla para su actualización en caso de presentarla con retraso.

El Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), se desglosará y consignará en las facturas de forma distinta y separada de la base imponible, con expresión del tipo impositivo correspondiente, de conformidad con lo establecido en la Ley Reguladora y Reglamento de dicho Impuesto.

En toda factura comercial se deberá indicar el Código de Identificación Fiscal tanto del adjudicatario como de RENFE-Operadora que a partir del 1 de enero de 2009 pasa a ser (Q2801659J), el nº del Contrato correspondiente, y consignarse de forma separada la base imponible, el tipo impositivo e importe del I.V.A.

**No deberá** enviarse copia de las facturas al Centro de Recepción de Facturas de RENFE-Operadora.

RENFE-Operadora suspenderá la tramitación de las facturas que incumplan cualquiera de los requisitos expresados y procederá a su devolución para su corrección.

## 10.- CONDICIONES DE PAGO

RENFE-Operadora realizará los pagos conforme a lo indicado en la Ley 15/2010, de 5 de Julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de Diciembre.

## **11.- GARANTÍAS DE CONTRATACIÓN**

**11.1.- GARANTÍA PROVISIONAL:** No se exige el establecimiento de ningún tipo de garantía provisional en el presente procedimiento de licitación.

### **11.2.- GARANTÍA DEFINITIVA:**

El Adjudicatario, para garantizar el exacto cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del contrato que se suscriba, deberá constituir, con anterioridad a la firma de dicho contrato, y ante la Gerencia de Área de Tecnología de la Información y Comunicaciones, una Garantía Definitiva ajustada a uno de los modelos establecidos por RENFE-Operadora (ANEXO III), por valor del CINCO POR CIENTO (5 %) del importe adjudicado, y por plazo hasta el buen fin de la operación.

## **12.- COMUNICACIONES**

Todas las comunicaciones que las partes se dirijan entre sí, deberán realizarse por escrito y de forma tal que el remitente tenga la certeza que ha llegado a su destino.

Las cartas y escritos que se crucen entre las partes contratantes, carecerán de fuerza novatoria o modificativa de las obligaciones que se deriven del Contrato si no han sido suscritas o autorizadas por los representantes de ambas partes con facultades suficientes para ello.

## **13.- CONFIDENCIALIDAD**

En el caso de que los licitadores presenten información o documentación que posea carácter confidencial (en particular, secretos técnicos o comerciales y aspectos confidenciales de las ofertas) RENFE-Operadora tratará dicha documentación/información bajo criterios de confidencialidad.

Asimismo, RENFE-Operadora indicará qué documentación o información facilitada a los licitadores tiene carácter confidencial, debiendo ser tratada por éstos como tal.

Una vez adjudicado el contrato objeto de la licitación, si RENFE-Operadora facilitara al adjudicatario información adicional necesaria para la realización de los trabajos que tuviera carácter confidencial, el adjudicatario deberá tratarla como tal, tanto él como cualquiera de sus trabajadores, estén o no relacionados con la ejecución del contrato, debiendo devolverla a RENFE-Operadora en el momento de finalización del contrato. El adjudicatario no podrá utilizar la información confidencial relacionada con RENFE-Operadora con otros fines distintos a los indicados, excepto si previamente hubiera obtenido la correspondiente autorización expresa y por escrito de RENFE-Operadora.

Quedará excluida de la condición de "confidencial" toda aquella información o documentación:

- a) Que haya sido conocida por el adjudicatario antes de serle suministrada por RENFE-Operadora;

- b) Que haya sido suministrada al adjudicatario por terceros de forma lícita y sin incumplir ningún acuerdo de confidencialidad;
- c) Que sea o devenga de dominio público y;
- d) Que sea requerida por las Autoridades competentes en materia de protección de datos, así como por Autoridades fiscales o judiciales.

#### **14.- PROPIEDAD INTELECTUAL, INDUSTRIAL Y COMERCIAL**

El licitador garantiza que, de conformidad con la legislación vigente( propiedad intelectual, industrial (patentes y marcas), y la que fuere de aplicación para poder comercializar los productos y/o servicios objeto del contrato), es titular o tiene cedidos los derechos necesarios para poner a disposición de RENFE-Operadora el software, hardware, o los servicios necesarios, con plena capacidad para poder cumplir con las obligaciones dimanantes de la presente licitación, garantizando así que ésta puede utilizar dicho software, hardware o servicios prestados, sin infringir derechos de tercero.

En tal sentido el adjudicatario será responsable de cualquier reclamación que terceros puedan dirigir a RENFE-Operadora sobre eventuales vulneraciones de derechos de propiedad intelectual y/o industrial que se deriven del uso del referido software, hardware o de los servicios prestados, exonerándose explícitamente a RENFE-Operadora de cualquier responsabilidad al respecto. Consecuentemente, RENFE-Operadora se compromete a informar al adjudicatario de cualquier reclamación que pudiera recibir por estos motivos, colaborando con él en al defensa de sus derechos.

#### **15.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

En caso de que, como consecuencia de la ejecución de los servicios asociados al objeto del presente procedimiento de licitación, el contratista (en adelante, el prestador de servicios) acceda a datos personales de ficheros de RENFE-Operadora, se hace constar expresamente, en aplicación del artículo 12 de la Ley Orgánica de Protección de Datos, que el prestador de los servicios únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de RENFE-Operadora, no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el correspondiente contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas, salvo con autorización expresa y por escrito de RENFE-Operadora.

El prestador de servicios, en tanto intervenga en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal mencionados en el párrafo precedente, está obligado al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo.

Adicionalmente, el prestador de los servicios implantará, respecto a dichos datos, las medidas de seguridad de nivel básico, medio o alto que, conforme a la legislación vigente, fueran aplicables a los ficheros y, una vez finalizados los servicios objeto del contrato, los datos de carácter personal serán destruidos o devueltos a RENFE-Operadora al igual que cualquier soporte o documento en que consten dichos datos de carácter personal.

Caso de que el prestador de servicios realice transmisiones de datos a RENFE-Operadora empleando redes de telecomunicaciones, expresamente se hace constar que, en virtud de lo dispuesto en el art. 104 del RD 1720/2007 de 21 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de Protección de datos, el CONTRATISTA se obliga a que la transmisión de datos de carácter personal de nivel alto a través de redes de telecomunicaciones se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones incluidas en la presente cláusula, el prestador de los servicios será responsable del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta a RENFE-Operadora, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufra RENFE-Operadora como consecuencia de dicho incumplimiento.

## **16.- PENALIZACIONES**

Sin perjuicio del derecho que asiste a RENFE-Operadora en orden a acordar la resolución del contrato en caso de incumplimiento del mismo por parte del adjudicatario, RENFE-Operadora podrá imponer a dicho adjudicatario sanciones pecuniarias en los siguientes casos:

El incumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios objeto del contrato, tanto referidas a la realización del mismo como a los requisitos, condiciones, niveles de calidad exigidos, determinará la aplicación de las penalizaciones siguientes:

### **16.1.- INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS:**

El retraso en los plazos pactados por causas imputables al adjudicatario, salvo causas de fuerza mayor comunicadas formalmente como tal por el mismo, dará lugar a la siguiente penalidad económica:

**Por retraso en el plazo comprometido de comienzo de la prestación:** UNO POR CIENTO (1%) del importe total del contrato por día o fracción de retraso, con un máximo del VEINTE POR CIENTO (20 %) (20 días de retraso), en cuyo caso, RENFE-Operadora, si lo estima oportuno, puede iniciar un proceso que culmine con la rescisión del contrato, y con la ejecución la Garantía Definitiva depositada.

**Por retraso en los plazos de respuesta y reparación contratados:** 0,5 POR CIENTO (0,5 %) del importe total del contrato por hora o fracción de retraso, con un máximo del VEINTE POR CIENTO (20 %) (40 horas de retraso), en cuyo caso, RENFE-Operadora, si lo estima oportuno, y al igual que en el apartado anterior, puede iniciar un proceso que culmine con la rescisión del contrato, y con la ejecución la Garantía Definitiva depositada

## **16.2.- NIVEL Y CALIDAD DEL SERVICIO**

Se descontará de la facturación mensual el mismo porcentaje que el del mayor de los excesos que se haya sobrepasado en el mes sobre los niveles de servicio que se exigen en el Apartado 9 del Anexo I "Especificaciones Técnicas", en todo caso con un máximo del 20 % de la facturación mensual por el servicio de mantenimiento.

**16.3.-**Por incumplimiento de las obligaciones indicadas en las Condiciones Particulares 13, 14 y 15, RENFE-Operadora podrá aplicar una penalización que podrá llegar hasta el 20 % del importe total del contrato, en función del tipo de incumplimiento producido

Las penalizaciones que se impongan en caso de incumplimiento por el contratista de cualquiera de las obligaciones que le incumben con arreglo al correspondiente contrato, se registrarán por el siguiente procedimiento:

-RENFE-Operadora comunicará por escrito al contratista la propuesta de penalización con la enumeración de los hechos que lo motiven.

-Una vez recibida la comunicación de RENFE-Operadora a la que se ha hecho referencia en el párrafo anterior, el contratista dispondrá de un plazo de 10 días hábiles para presentar las alegaciones que estime oportunas, en su caso.

-Una vez analizadas las alegaciones remitidas por el contratista dentro del plazo indicado en el párrafo precedente, o una vez expirado el citado plazo sin que se haya recibido alegación alguna del contratista, RENFE-Operadora determinará lo que estime procedente, anulando la propuesta de penalización o ratificándola, dándole traslado de ello a la Compañía en el plazo de 10 días. Caso de que la propuesta de penalización sea ratificada por RENFE-Operadora, su liquidación se efectuará conforme establece el apartado siguiente.

-Las penalizaciones impuestas conforme el procedimiento anterior serán objeto de las correspondientes facturas rectificativas emitidas por RENFE-Operadora, que podrán ser compensadas contra facturas emitidas por el Contratista. En caso de impago, el importe de las penalizaciones impuestas podrá ser deducido de la fianza definitiva, quedando obligado el CONTRATISTA a reponerla a su valor inicial en los quince días naturales siguientes.

La imposición de penalizaciones será, en todo caso, plenamente independiente del resarcimiento de daños y perjuicios que hayan podido ocasionar a RENFE-Operadora los mismos hechos sancionables.

## **17.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

Al objeto de promover y cooperar en la eliminación o disminución de los riesgos laborales que pueden existir en la realización de la prestación, en el supuesto de acceder a dependencias de RENFE-Operadora, el adjudicatario estará directamente obligado a cumplir las disposiciones contenidas en el "PLAN BÁSICO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA EMPRESAS CONTRATISTAS DE RENFE" (DCC)-CG/C-10 de Abril de 1.999.

El contratista es el responsable de impartir a sus trabajadores la formación necesaria en materia de Prevención de Riesgos Laborales, y en particular la relativa a los riesgos del trabajo a realizar, transmitiendo a los mismos, en el caso de acceder a dependencias de RENFE-Operadora, las informaciones y recomendaciones recogidas en el documento DIRECTRICES GENERALES APLICABLES PARA TRABAJADORES DE EMPRESAS EXTERNAS (POP 16).

## **18.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y MEDIOS MATERIALES**

Otros elementos a considerar relativos al a organización el servicio objeto de la licitación en curso y en relación con los materiales necesarios para su ejecución:

1.- Corresponde exclusivamente a la empresa adjudicataria la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de Renfe del cumplimiento de aquellos requisitos.

El adjudicatario procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio informando en todo momento a la "entidad contratante".

2.- La empresa adjudicatario deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como interlocutor de la empresa adjudicatario frente a la "entidad contratante", canalizando la comunicación entre la empresa adjudicatario y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la "entidad contratante", de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d) Informar a la "entidad contratante" acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

### **Medios materiales**

El adjudicatario deberá disponer de los medios materiales necesarios para la adecuada prestación del servicio

Todos los materiales de repuesto para las instalaciones a mantener serán suministrados por el adjudicatario. Entre este material se encontrará también equipos completos y configurados para sustituir de manera rápida en caso necesario. Este material aportado por el licitador, previa autorización, se facturará a con la certificación de la avería.

En algunos casos, Renfe o la entidad por esta indicada, podrá proporcionar al adjudicatario los materiales de repuesto que éste haya empleado, o que vaya a emplear, en la reparación. En estos casos el adjudicatario no facturará importe alguno.

El importe en concepto de materiales que el adjudicatario podrá facturar durante la vigencia del contrato no podrá exceder de los 3.500€ (sin I.V.A). En la proposición económica si deberá aparecer desglosada esta cifra y sumada como una parte de la misma.

En la partida anterior referente a los materiales sólo se facturará aquellos materiales utilizados, los cuales deberán figurar en una factura aparte con el detalle de los mismos.

Los materiales procedentes del desmontaje de instalaciones, así como los procedentes de otros tipos de trabajos, son propiedad de Renfe, siendo obligación del adjudicatario recogerlos y transportarlos a los lugares próximos que indique Renfe. En caso de que algún material se considerarse inservible el adjudicatario deberá retirarlo a un "punto limpio" y acreditarlo.

### **19.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Además de las causas recogidas en el Pliego de Condiciones Generales para Contratos de Servicios DCC-CG-CC-09 REV.01 , el contrato podrá ser resuelto en los siguientes casos:

- Por la violación, de parte del Contratista, del Compromiso de Confidencialidad conforme al apartado 13 del presente Pliego de Condiciones Particulares.
- Por disolución o extinción, por cualquier causa, de la Sociedad Mercantil que tuviera suscrito el Contrato.
- Por absorción de la Sociedad por otra Entidad con actividades claramente diferenciadas de las del CONTRATISTA.
- En el caso de que las penalizaciones aplicables superen un importe superior al veinte por ciento (20%) del importe del Contrato.

En todos los supuestos antes indicados, la resolución del contrato se producirá sin más trámites que la notificación por escrito al contratista de dicha resolución.

La resolución del contrato por incumplimiento del contratista, determinará la ejecución de la garantía definitiva, sin perjuicio de la reclamación que por daños y perjuicios pueda efectuar RENFE-Operadora

## **20.- REGIMEN JURÍDICO DE LOS CONTRATOS**

El contrato objeto adjudicación mediante el presente PCP en cuanto a sus cumplimientos, efectos y extinción, por el ordenamiento jurídico privado que resulte de aplicación.

## **21.- SOMETIMIENTO A FUERO**

Con renuncia al fuero jurisdiccional que pudiera corresponderles, los licitadores se someten expresamente al Derecho español y a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid capital de cualquier orden para todas las incidencias que, de modo directo o indirecto, pudiesen derivar de la presente licitación o del correspondiente contrato que, caso de resultar adjudicatarios, sea formalizado.

## **ANEXO I**

### **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

#### **MANTENIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS de la Red de ANCHO METRICO en EL BERRON Y OVIEDO**

## **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS de la Red de ANCHO METRICO en EL BERRON Y OVIEDO**

### **1.-OBJETO**

El objeto del presente documento es la descripción del alcance técnico de los servicios de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, así como de administración de los equipos alojados en los CPDs (Centros de Procesos de Datos) de El Berrón y Oviedo.

### **2.-ALCANCE**

En este apartado se describe la relación de los equipos que inicialmente deben ser mantenidos como objeto del servicio a contratar. No obstante, el hecho de que la antigua compañía FEVE se haya integrado en Renfe y Adif, puede suponer que la situación inicial de los CPD's aquí descrita pueda modificarse durante la vigencia del servicio contratado. Por lo tanto, se debe tener en cuenta estas posibles ampliaciones o modificaciones en su dimensionamiento, y por lo tanto se debe tener la flexibilidad suficiente para adaptarse a los cambios que pudieran producirse sin que ello suponga ningún coste adicional.

El servicio objeto de este contrato deberá cubrir el equipamiento aquí descrito y el nuevo que se incorpore durante la vigencia del contrato.

Se dispone de dos CPD's en Asturias, en dos ubicaciones físicas distintas (Oviedo y El Berrón) y conectados entre sí de manera que son redundantes ante averías que se produzcan en alguno de ellos.

Número de servidores incluidos inicialmente en el servicio:

- Servidores Físicos por Tipo y Fabricante

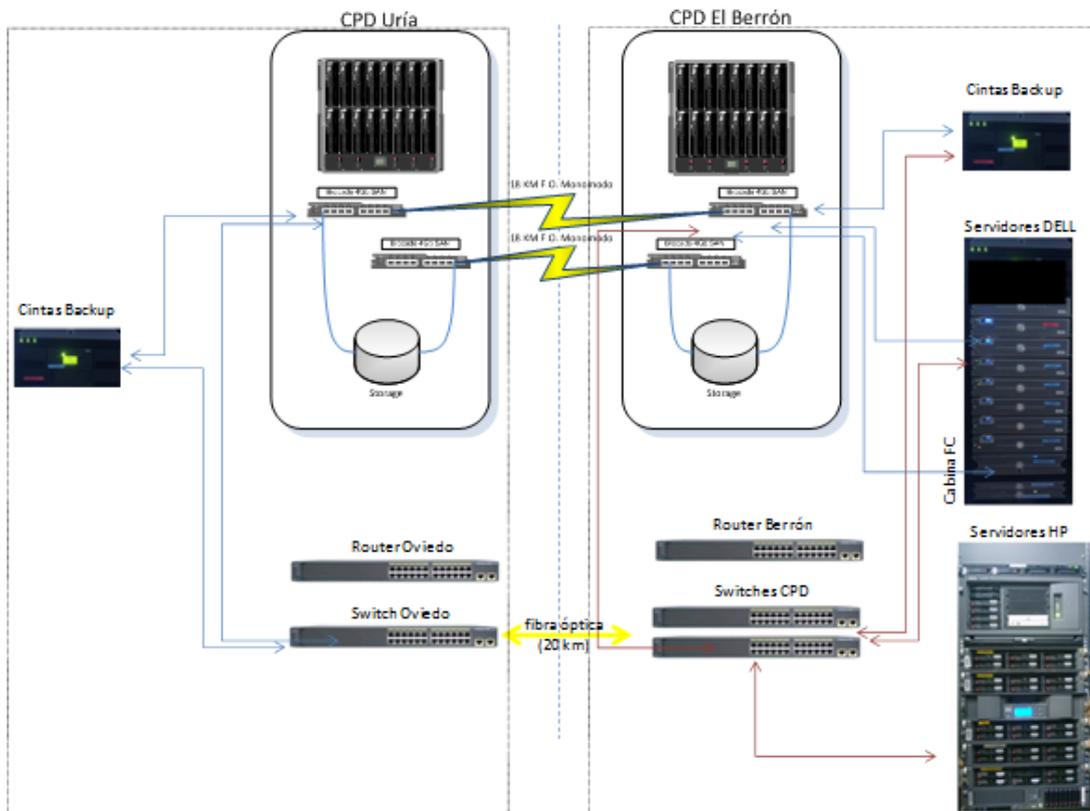
<b>TIPO</b>	<b>OVIEDO</b>	<b>EL BERRÓN</b>
Chasis Blade HP BLc7000	1	1
Servidores Blade HP	10	6
Servidores HP	0	8
Servidores DELL	0	9
Servidores Otros	0	3
Cabina Almacenamiento SAN EVA	1	0
Cabina Almacenamiento SAN EMC	0	1
Cabina Almacenamiento SAN DELL	0	2
Librería Cintas DELL	1	1

- Servidores Virtuales por Sistema Operativo

SISTEMA OPERATIVO	
Servidores Linux/Unix	28
Servidores Windows Server	57
Servidores Entorno de Consolidación	85

- Todos los elementos adicionales, alojados en los CPDs, y que permiten prestar el servicio: switches, routers, cableado, racks, fuentes de alimentación, ventiladores, KVMs, SFPs, PDUs, etc.

Algunos de los componentes descritos anteriormente se pueden ver en el siguiente esquema.



### **3.-MEDIOS**

Las ofertas deberán incluir un equipo de trabajo formado por personal técnico que deberá contar como mínimo:

- **Coordinador del Servicio**, que desempeñará básicamente las siguientes funciones:
  - Será el encargado de coordinar el servicio, realizando las labores de seguimiento y control del mismo, revisión y evaluación de resultados y coordinación del equipo de trabajo.
  - Elaborará los informes de seguimiento y el archivo de la documentación de gestión del servicio. En el formato, frecuencia y concreción indicada por los técnicos de Renfe o de la Entidad autorizada por Renfe.
  - Mantendrá permanentemente informado al Coordinador de Servicio del Renfe o de la Entidad que ésta indique, con quien se reunirá de forma periódica.
  - Elaboración de las operativas y documentación asociada a la infraestructura y servicios objeto de este contrato.
  - Participará en las reuniones que se estime oportuno su presencia.
  
- **Técnicos**, que desempeñarán básicamente las siguientes funciones:
  - Gestión de incidencias y peticiones asignadas:
    - Utilización Aplicación Informática indicada por el Renfe para la gestión de incidencias y peticiones. Registro de las actuaciones según se van realizando. Asignación de incidencias a otros grupos de soporte.
    - Resolución remota o in situ de incidencias y peticiones Sw y Hw
    - Certificación de que la resolución es correcta
    - Revisión diaria de incidencias/peticiones y realización de informe de seguimiento diario.
    - Soporte funcional para resolución de incidencias
  - Despliegue de Equipos y Software:
    - Recepción de material y traslado al almacén. Actualización de inventario y documentación de operativas.
    - Instalación de Parches, versiones, etc.
    - Traslado de equipos. Instalación física y conexión de equipamiento, etc.
    - Configuración de los equipos

- Seguimiento de garantías y contratos de mantenimiento: Contactar con el Fabricante/ADJUDICATARIO, hacerle llegar el equipo en garantía o mantenimiento y recepcionarlo una vez reparado.
- Colaborará con el Coordinador del Servicio indicado por Renfe para desempeñar las tareas encargadas por este.
- Aquellas tareas que se vayan requiriendo durante la vida del servicio.

Dentro de la figura de los técnicos se debe contar con al menos los siguientes perfiles:

Administradores de Sistemas, con conocimiento y experiencia en las siguientes tecnologías:

- Virtualización:
  - VMWare Server
- Sistemas Operativos
  - Microsoft Windows Server
  - Linux (Debian, Ubuntu, Red Hat, ...)
  - Unix (HP-UX)
- Servidores de Correo
  - Microsoft Exchange Server
  - Postfix
  - Blackberry Enterprise
- Sistemas Gestores de Bases de datos
  - Microsoft SQL Server
  - Oracle
  - MySQL
- Cabinas de Almacenamiento SAN
  - HP (EVA)
  - EMC (VNX)
- Librería de cintas de backup
  - DELL
- Servidores Web
  - Microsoft Internet Information Server
  - Apache
- Proxy
  - Squid
  - Apache
- LDAP
  - Windows Active Directory

- Servidores de Nombres de Dominio
  - Microsoft Windows Server
  - Bind
- Servidores de Asignación Dinámica de Direcciones
  - Microsoft Windows Server
- Servidores de Acceso Remoto
  - Poptop
- Gestor de Copias de Seguridad
  - Comvault
- Antivirus
  - Bitdefender
- Sistemas de supervisión
  - Nagios
- ERPs
  - SAP
- Otros
  - SharePoint
  - OpenSwan
  - FreeRadius

Técnicos de Hardware, con conocimiento y experiencia en diferentes fabricantes HP, DELL, IBM,...

El adjudicatario queda obligado a la formación continua de su personal, como factor determinante de la calidad del servicio.

La empresa adjudicataria deberá ofrecer un servicio integral, que permita disponer de los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta con los niveles de calidad requeridos y dentro de los horarios exigidos.

El Licitador deberá concretar en su respectiva oferta el equipo técnico ofrecido que considere idóneo para atender las necesidades en estas especificaciones.

El equipo de personas encargado de llevar a cabo la prestación del servicio objeto del mismo, deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta y consecuentemente valorados.

El equipo de técnicos ofrecido deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico de los sistemas, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos en el mismo como para trabajar de forma autónoma, sin requerir el apoyo de técnicos de Renfe.

Si hubiera cambios en el equipo de trabajo, el adjudicatario deberá informar por escrito al menos con cinco días de antelación a Renfe o a la Entidad que ésta hubiere indicado, informando del cambio y acreditando la formación, conocimientos, certificaciones y experiencia de las nuevas personas que se incorporan.

Las líneas a cubrir son las siguientes:

Línea de Servicio	Descripción del Servicio
Gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación Operativa del Servicio y Seguimiento del mismo</li> <li>• Supervisión de la calidad del servicio.</li> <li>• Emisión de informes periódicos de actividad</li> <li>• Coordinación de la aportación de expertos</li> <li>• Gestión de los Comités de Gestión de Servicio</li> <li>• Relación permanente con los responsables del servicio</li> <li>• Mantenimiento actualizado de procedimientos, estándares y herramientas propias del servicio</li> </ul>
Mantenimiento Preventivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de parches de seguridad y correctivos de firmware, sistema operativo, bases datos, etc. analizando y probando previamente el impacto.</li> <li>• Revisión de garantías de los equipos</li> <li>• Revisión de caducidad de licencias</li> <li>• Realización de pruebas y simulacros de contingencia</li> <li>• Realización de copias de seguridad (datos de negocio, máquinas virtuales, ficheros de configuración, etc.)</li> <li>• Inspecciones visuales del equipamiento, conexiones, etc.</li> </ul>
Supervisión de la Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorización de eventos tanto Hardware como Software</li> <li>• Revisión de sucesos de sistemas, logs, etc.</li> <li>• Realización de pruebas de correcto funcionamiento: pings, telnet, logados a máquinas, conexión a sitios web, etc.</li> </ul>
Mantenimiento Correctivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de incidencias Hardware (gestión con los fabricantes) y Software ya sean detectadas por los usuarios o por el propio servicio.</li> <li>• Actualización de los datos de las actuaciones en la herramienta de gestión de incidencias</li> <li>• Resolución definitiva de problemas reiterativos o especialmente graves.</li> <li>• Propuestas de mejoras que eviten incidencias a futuro.</li> <li>• Interlocución con el usuario para recopilar información sobre la incidencia</li> <li>• Interlocución con terceros (fabricantes, desarrolladores e integradores) para la resolución de incidencias y/o aplicación de garantías.</li> <li>• Elaboración de Informes de Fallo de aquellas incidencias considerada por ADIF como críticas</li> <li>• Colaboración con otras áreas/empresas en la resolución de aquellas incidencias que necesiten apoyo de este servicio.</li> </ul>

Línea de Servicio	Descripción del Servicio
Operación de la Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de los usuarios (altas, bajas y modificaciones) de los diferentes sistemas: Administradores, Directorio Activo, Buzones de correo, Bases de Datos, etc.</li> <li>• Configuración del Hardware y Software: cambio de parámetros de sistema operativo, bases de datos, etc.</li> <li>• Administración de aplicaciones propias (gestión de usuarios, modificación de datos, etc.).</li> <li>• Administración de espacio en discos: creación de particiones, formateos, etc.</li> <li>• Despliegue de aplicaciones, parches, actualizaciones, ficheros de configuración, etc, proporcionados por los desarrolladores de soluciones para el titular de los CPD,s.</li> </ul>
Mantenimiento Evolutivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizaciones de versiones de los componentes instalados</li> <li>• Instalaciones de componentes software a petición del responsable del seguimiento del servicio..</li> <li>• Instalaciones Software de nuevos servidores (sistemas operativos, parches, bases de datos, antivirus, etc.)</li> <li>• Migraciones de servidores virtuales</li> <li>• Instalación de máquinas físicas y sus componentes o seguimiento y control de la empresa que realice dicha tarea.</li> </ul>
Arquitectura y Orientación Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de inventarios de Hardware y Software</li> <li>• Actualización de los procedimientos operativos</li> <li>• Propuesta de cambios tecnológicos</li> <li>• Propuestas de mejoras</li> <li>• Soporte a terceros (desarrolladores e integradores) para la adecuada instalación y configuración de sus soluciones</li> </ul>

#### **4.-HORARIO DEL SERVICIO**

Dado que el fin que se persigue es disponer de las instalaciones en condiciones de máxima fiabilidad y eficacia, en funcionamiento durante las 24 horas del día los 365 días del año, la prestación de los servicios implica tareas de mantenimiento correctivo en disponibilidad 24x7 para que se pueda ofrecer una calidad de servicio adecuada.

El adjudicatario deberá garantizar que su servicio de mantenimiento correctivo es permanente durante las 24 horas de cada uno de los 365 días del año, tomado las medidas que fueran precisas para asegurar que tiene suficiente personal localizable y puede atender cualquier incidencia dentro del periodo de atención y con el tiempo de respuesta que se determina en estas especificaciones técnicas.

El adjudicatario deberá facilitar un número de teléfono único al cual comunicar las incidencias críticas que se puedan producir. Las incidencias que no sean críticas se comunicará a través de la aplicación de gestión de incidencias la cual permite enviar notificaciones vía email una vez registradas.

## **5.-LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La prestación del servicio se realizará tanto en las instalaciones del adjudicatario como en los centros de Oviedo y el Berrón. La infraestructura necesaria en las instalaciones del adjudicatario correrá a cargo de éste.

El adjudicatario deberá tomar medidas que permitan controlar el acceso físico a sus instalaciones y especialmente a las salas de operaciones donde se encuentran los terminales con acceso a las redes. Estos controles deberán restringir la entrada y salida del personal.

Cuando las incidencias no puedan ser resueltas remotamente desde las oficinas del ADJUDICATARIO, los técnicos deberán trasladarse de inmediato a las ubicaciones en las que se encuentren los servidores afectados por la incidencia.

Durante la vigencia del servicio se podrá solicitar que durante un periodo de tiempo determinado el desempeño de la actividad se realice "in situ" en las ubicaciones de Oviedo o El Berrón.

## **6.-MONITORIZACIÓN DE ALARMAS Y EVENTOS**

El adjudicatario está obligado a monitorizar durante el horario del servicio todas las alarmas y eventos que se obtenga del sistema de supervisión disponible indicado por el Renfe.

También deberá mantener actualizado dicho sistema de supervisión en base a los cambios que se vayan produciendo en los sistemas.

Cuando se detecte cualquier alarma en el sistema de supervisión se deberá registrarla en el sistema de gestión de incidencias y a partir de ahí realizar su correspondiente mantenimiento correctivo.

Igualmente deberá realizar periódicamente análisis de estadísticas para detectar anomalías y causas de futuros fallos debido a comportamientos irregulares de los sistemas.

## **7.-MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

En caso de incidencia tanto si ésta ha sido conocida fruto de un aviso, como si ha sido detectada por el adjudicatario se pondrán por parte del adjudicatario todos los medios a su alcance para resolver dicha avería en el menor periodo de tiempo posible, conservando los niveles de calidad y seguridad establecidos.

En caso de producirse un aviso de avería comunicada, el tiempo contado a partir de la notificación del aviso a través del sistema de recepción de avisos establecido, hasta que los servicios técnicos del ADJUDICATARIO se ponen en contacto con los servicios técnicos de Renfe o quien ésta determine, no debe sobrepasar el "Tiempo Respuesta" fijado dentro de los niveles de servicio. En este tiempo, deben comunicarse los datos de la persona que se va a encargar o gestionar la resolución de la avería, nombre y teléfono de contacto, y así deberá reflejarse en la herramienta informática correspondiente.

El tiempo contado a partir de la notificación de la incidencia al ADJUDICATARIO hasta la resolución de la incidencia no debe sobrepasar el "Tiempo de Resolución" fijado dentro de los niveles de servicio.

Se establecerá un orden de preferencias según el tipo de avería, para adecuar los medios a la magnitud de la misma, o en caso de producirse varios avisos de mantenimiento, estos se atenderán en función de la siguiente escala de prioridades, excepto que se indique el contrario:

- **Crítica:** Repercusión importante en el funcionamiento de los sistemas, que impide el normal funcionamiento de los servicios soportados.
- **Alta:** Repercusión importante en el funcionamiento de los sistemas pero cuyos servicios soportados están funcionando aunque de manera anormal.
- **Media:** Sin repercusión en el funcionamiento global de los sistemas pero que potencialmente puede tener afectación en los servicios en caso de alargarse en el tiempo.
- **Baja:** Sin repercusión en el funcionamiento del rendimiento global de los sistemas.

El "Tiempo de Resolución", desde que se detecta la avería se establece en función de la prioridad de la misma y está fijado en los niveles de servicio.

Para las incidencias de prioridad Crítica el ADJUDICATARIO deberá informa, cada hora, sobre la evolución de la misma y previsión estimada de restauración del servicio.

Las actuaciones programadas o predecibles que requieran el corte de los servicios, o aquellas en que no se puedan garantizar su continuidad, se realizaran en horario que no causen afecciones a los servicios afectados. En estos casos el horario será prefijado con los Servicios Técnicos del Renfe, pudiendo abarcar cualquiera de las 24 horas del día.

Cabe destacar que en ocasiones la incidencia no será como consecuencia directa de un fallo en los equipos objeto de este contrato entre los que se incluirían las siguientes causas:

- Cortes de suministro eléctrico
- Corte de cable de fibra óptica o cobre
- Fallo del equipamiento o la red alquilada a otros operadores
- Empalmes
- Cable estructurado
- Otros

En estos casos, también el servicio deberá gestionar dichas incidencias.

## **8.-MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

El mantenimiento preventivo (inspección y revisiones) de las instalaciones, se realiza con el fin de mantenerlas seguras y eficaces en su funcionamiento, incluye todo elemento asociado a la infraestructura de objeto de este contrato.

Dentro del mantenimiento preventivo se incluyen los trabajos de oficina técnica y revisión de los propios procedimientos de mantenimiento.

El programa de mantenimiento definirá las actividades a realizar y sus frecuencias, y se llevara a cabo sin necesidad de dejar fuera de servicio las instalaciones y equipos.

En este servicio se considera la realización de labores de mantenimiento preventivo como complemento de las intervenciones de tipo correctivo, con la intención de evitar la aparición de averías y reducir el volumen de mantenimientos correctivos a realizar.

Toda la información generada: datos, mediciones y resultados se incorporarán a un dossier de información en formato electrónico para facilitar un conocimiento ágil de la situación actualizada de las instalaciones.

### **Inspección visual**

Las inspecciones visuales de la infraestructura tienen por objeto el asegurar que el acceso y la identificación de los distintos elementos permitan cumplir los plazos establecidos de atención de incidencias. El periodo de mantenimiento preventivo se compone cómo mínimo de una revisión de todos los elementos durante la vigencia del contrato.

En todas las inspecciones se informara mediante reportaje fotográfico de las deficiencias encontradas, siendo subsanadas, previa autorización o acuerdo con Renfe o con la Entidad que ésta determina..

Una vez realizadas las inspecciones, el ADJUDICATARIO entregara debidamente cumplimentado el estadillo de la inspección en los que se registraran los siguientes datos:

- Identificación de instalación revisada
- Fecha de la revisión
- Descripción de los trabajos realizados
- Magnitudes de medidas obtenidas en la revisión
- Reportaje fotográfico de todos los elementos revisados independientemente del estado en el que se encuentren
- Otra información o documentación que se genere en la revisión
- Identificación del técnico responsable de la revisión

En caso de ser necesario programar algún corte en el servicio para realizar una acción correctora de alguna deficiencia detectada en el mantenimiento preventivo, las actuaciones se registrarán según las siguientes directrices:

- 1.- El ADJUDICATARIO informara a los servicios técnicos del Renfe de:
  - El motivo de la propuesta de corte.
  - Propuesta de fecha y hora del corte
  - La duración estimada del mismo.
  - Los servicios afectados.
  - El nombre y número de teléfono de las personas que intervendrán.

2.- El ADJUDICATARIO deberá contar con la autorización previa de Renfe o de quién ésta determine para poder efectuar los trabajos correspondientes.

3.- Los cortes programados se han de suceder preferentemente en horario nocturno, para tener el mínimo impacto sobre los sistemas.

## **9.-NIVEL DE SERVICIO**

En las ofertas presentadas se deberán incluir al menos los siguientes indicadores de servicio con las propuestas de valores de indicadores que los licitadores pueden garantizar y las penalizaciones sobre el importe adjudicado en caso de incumplimiento de los indicadores.

- **Tiempo de Respuesta** de incidencias, peticiones y alarmas: Es el tiempo que transcurre desde que Renfe comunica al ADJUDICATARIO una incidencia hasta que los servicios técnicos del ADJUDICATARIO se ponen en contacto con Renfe. Este tiempo no debe sobrepasar:
  - Actuación en remoto < 10 minutos
  - Actuación in-situ
    - Críticas < 1 hora
    - Resto < 2 horas
  
- **Tiempo de Resolución** de incidencias y peticiones: Es el tiempo que transcurre desde que se comunica al ADJUDICATARIO una incidencia hasta que ésta es resuelta por los servicios técnicos del ADJUDICATARIO. Este tiempo máximo se establece según la prioridad establecida por Renfe y no debe ser sobrepasar:
  - Crítica < 4 horas
  - Alta < 6 horas
  - Media < 8 horas
  - Baja < 10 horas
  
- **Tiempo de detección de alarmas:**

Es el tiempo que transcurre desde que aparece la alarma en el sistema de monitorización hasta que se registra en la aplicación de incidencias y se escala a un grupo técnico. Este tiempo no debe sobrepasar los 15 minutos

Estos niveles de servicio deben cumplirse desde el primer día de vigencia del servicio contratado.

## **10.-INFORMES DE SERVICIO**

El día uno de cada mes, el ADJUDICATARIO deberá presentar la medición de los indicadores de servicio.

El valor de mensual de cada indicador será el resultante de obtener el valor máximo de todos los valores de dicho indicador en el mes.

Para cada indicador se calculará si ha sobrepasado el valor identificado en los niveles de servicio y en qué proporción se ha sobrepasado.

$$\%Exceso = ((\text{Valor Indicador Mensual} - \text{Valor Indicador Nivel Servicio}) / \text{Valor Indicador Nivel Servicio}) * 100$$

Se deberá resaltar en el informe los indicadores que están fuera del rango fijado por los niveles de servicio.

## **11.-TRABAJOS IMPREVISTOS CON LOS CPDS**

En el alcance de este servicio estarán incluidas 100 horas de servicio para la realización de trabajos imprevistos, solicitados por Renfe que estando relacionados con el objeto del contrato estén fuera del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo prestados.

Estas horas de servicio serán horas efectivas del trabajo realizado, por lo tanto no se computarán los tiempos de desplazamientos y no podrán imputar los gastos que se originen de la actuación, relativos a transporte, dietas, etc.

## **ANEXO II**

### **MODELO PARA LA PROPOSICIÓN ECONÓMICA**

**PROPOSICIÓN ECONÓMICA**

(A CUMPLIMENTAR POR EL OFERTANTE)

D. ....  
Domiciliado en ..... calle .....  
nº..... con D.N.I. nº ..... expedido en .....con  
fecha .....en nombre de la Empresa ..... con Código de  
Identificación Fiscal ....., presenta la siguiente oferta económica neta (sin IVA)  
para el **“MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS de la  
Red de ANCHO METRICO en EL BERRON Y OVIEDO”** de conformidad con el Pliego de  
Condiciones Particulares nº 2015-01859

La oferta tendrá un período de validez de \_\_\_\_\_ (*mínimo 3 meses*)

*(Los precios ofertados no incluirá I.V.A.)*

**1.-SERVICIO MANTENIMIENTO.....**

**2.-REPOSICIÓN DE MATERIALES.....3.500,00 €**

<b>PRECIO TOTAL MANTENIMIENTO de los CPD's.....(IVA no incluido)</b> (Suma de los apartados 1 y 2)
---

Fecha, firma y sello del ofertante:

## **A N E X O III**

### **MODELOS PARA LA CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA DEFINITIVA**

## **MODELOS PARA LA CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS DEFINITIVAS**

Las garantías que se deban constituir en la relación contractual que se desarrolle con RENFE-Operadora como definitivas, podrán ser constituidas mediante cualquiera de las siguientes modalidades:

### **1.- MEDIANTE AVAL:**

Serán admitidos por RENFE-Operadora los avales de bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito y sociedades de garantía recíproca autorizados para operar en España.

Este aval deberá estar redactado ajustándose al modelo " 1 " que se acompaña al presente documento donde, a su vez, se distingue entre modelo a constituir en contratos ordinarios (MODELO 1.1.)

### **2.- MEDIANTE SEGURO DE CAUCIÓN:**

RENFE-Operadora acepta la constitución de garantías en materia de contratación mediante seguro de caución de Entidades Aseguradoras autorizadas para operar en el ramo de caución, debiendo aportar certificado acreditativo del contrato correspondiente.

La redacción de dicho certificado se ajustará al modelo " 2 " que se acompaña al presente documento. Al igual que en el supuesto anterior, se ha previsto un modelo a constituir en contratos ordinarios (MODELO 2.1.)

### **3.- RETENCIÓN DE LA FACTURACIÓN**

Del mismo modo podrá prestarse igualmente por retención del importe de las facturas que RENFE-Operadora deba abonar al Contratista por cualquier concepto.

## **1.- MODELOS DE GARANTÍAS DEFINITIVAS DE PROVEEDORES CONSTITUIDAS MEDIANTE AVAL**

### **1.1 MODELO DE GARANTÍA DEFINITIVA CONSTITUIDA MEDIANTE AVAL EN CONTRATOS ORDINARIOS**

En ..... a ..... de ..... de 20..

RENFE-Operadora  
Avda de Pío XII, 110  
28036-MADRID

Muy Sres. nuestros:

(1) ....., y en su nombre (2) D. ....D.N.I. núm.... con representación bastante para obligarse en este acto, según resulta del poder notarial otorgado con fecha ....., ante el Notario de ....., D. ...., nº de Protocolo ....., garantizamos a RENFE-Operadora, la cantidad de (3) ..... euros, por cuenta de (4) ....., C.I.F., N.I.F. (o DOCUMENTO EQUIVALENTE) ....., cuya cantidad es representativa de la garantía que le exige esa empresa para responder de todas las obligaciones, penalidades, gastos y demás condiciones derivadas del contrato, núm. (5) ....., y objeto "....." y por plazo hasta el buen fin de la operación.

Declara esta Entidad que renuncia a toda discusión y se obliga, en caso de incumplimiento de las obligaciones que garantiza, a pagar en su lugar y derecho hasta la suma antes indicada, al primer requerimiento de RENFE-Operadora, sin que ésta deba justificar su incumplimiento, insolvencia o negativa al pago, puesto que RENFE-Operadora puede recurrir, para cubrirse de la suma de que se trata, bien contra el deudor principal, bien contra la entidad que garantiza, ya que una y otra quedan solidariamente obligadas.

En todo caso, el firmante se somete a la legislación española y a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid capital.

Les saludamos atentamente,

Firma:

#### **INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL MODELO:**

- (1) - Se expresará la Razón Social completa de la Entidad
- (2) - Nombre y apellidos de o los Apoderados y D.N.I. o documento equivalente
- (3) - Se expresará el importe en letras y en números
- (4) - Denominación social o nombre del Proveedor. Si la adjudicación hubiere recaído en una U.T.E, ésta será la que figure como tal proveedor. Si se hubiera adjudicado en régimen de responsabilidad conjunta y solidaria, las entidades adjudicatarias deberán figurar como proveedores en este apartado.
- (5) - Se identificará el número completo del CONTRATO y la descripción exacta ajustada a su objeto.

#### **ADVERTENCIAS:**

- Sólo se admitirán avales de bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito y sociedades de garantía recíproca autorizados para operar en España.
- Se redactarán en papel con membrete de la Entidad
- No se admitirán si su redacción difiere del texto de este modelo
- Debe figurar el número de aval y del registro

## **2. MODELO DE GARANTÍA DEFINITIVA CONSTITUIDA MEDIANTE CONTRATO DE SEGURO DE CAUCIÓN:**

### **2.1. MODELO DE GARANTÍA DEFINITIVA DE CONTRATO ORDINARIO CONSTITUIDA MEDIANTE CONTRATO DE SEGURO DE CAUCIÓN**

Certificado nº .....

(1) ....., (en adelante el asegurador), con domicilio en ....., calle/avda....., nº..... y C.I.F. ...., debidamente representado por (2) D. .... D.N.I. núm.....con representación bastante para obligarle en este acto, según resulta del poder notarial otorgado con fecha ....., ante el Notario de ....., D. ...., nº de protocolo .....,

#### CERTIFICA

que mediante contrato de seguro de caución de fecha ....., asegura a (3) ....., C.I.F., N.I.F. (o documento equivalente) núm. .... (en adelante el tomador del seguro), ante RENFE-Operadora, (en adelante el asegurado), hasta el importe de euros (4) ....., para responder de todas las obligaciones, penalidades, gastos y demás condiciones derivadas del contrato, (5) núm. ...., y objeto "....." en las siguientes condiciones:

La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes, no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida, ni éste liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía.

El asegurador renuncia a toda discusión, comprometiéndose a no oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro y se obliga a indemnizar hasta la suma garantizada de ..... euros, al primer requerimiento de RENFE-Operadora, sin que ésta deba justificar lo incumplido, la insolvencia o la negativa al pago del tomador del seguro.

El contrato de seguro de caución estará en vigor hasta la recepción definitiva del contrato que garantiza, no pudiendo cancelarse hasta que RENFE-Operadora lo autorice emitiendo el correspondiente certificado.

En todo caso, el asegurador se somete a la legislación española y a los Juzgados y Tribunales de Madrid capital.

En ....., a ..... de ..... de 20...

Firma

Asegurador

#### **INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL MODELO:**

- (1) - Se expresará la Razón Social completa de la Entidad Aseguradora
- (2) - Nombre y apellidos del o los Apoderados y D.N.I. o documento equivalente
- (3) - Denominación social o nombre del Proveedor. Si la adjudicación hubiere recaído en una U.T.E, ésta será la que figure como tal proveedor. Si se hubiera adjudicado en régimen de responsabilidad conjunta y solidaria, las entidades adjudicatarias deberán figurar como proveedores en este apartado.
- (4) - Se expresará el importe en letras y números
- (5) - Se identificará perfectamente el CONTRATO mediante la indicación de su número completo y la descripción exacta ajustada a su objeto.