



EQUIPOS NUCLEARES, S.A., S.M.E.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de mantenimiento de la red de comunicaciones, telefonía IP y cableado

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA RED DE
COMUNICACIONES, TELEFONÍA IP Y CABLEADO**



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de mantenimiento de la red de comunicaciones, telefonía IP y cableado

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. INSTALACIONES	4
4. COBERTURA DEL SERVICIO	4
5. MODELO DE SERVICIO PROPUESTO	5
6. EQUIPO DE TRABAJO	6
7. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	6
8. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	7
9. CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES TÉCNICAS RECOGIDAS EN EL PRESENTE PLIEGO.	7

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de mantenimiento de la red de comunicaciones, telefonía IP y cableado

1. OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas por las que se ha de regir la contratación del servicio de mantenimiento de la red de comunicaciones, telefonía IP y cableado, para Equipos Nucleares, S.A., S.M.E, (en adelante ENSA).

2. ALCANCE

ENSA dispone de una infraestructura de comunicaciones que posibilita la gestión del negocio de la empresa, incluyendo, además, la integración con las infraestructuras de cualquier parte interesada de la organización, extendiendo su infraestructura interna a través de las redes de datos y de telefonía. En consecuencia, el mantenimiento activo de la infraestructura de comunicaciones existente en ENSA es fundamental y debe permitir no solo la vigilancia correctiva, sino sobre todo la protección preventiva con el objetivo de hacer disminuir los incidentes y caídas del servicio de comunicaciones.

Las soluciones de comunicaciones, telefonía y cableado de ENSA están soportadas sobre la siguiente arquitectura tecnológica cuyo conocimiento es imprescindible para asegurar el mantenimiento y la continuidad del servicio ofrecido:

- Centralita telefonía AVAYA S8800 Server (1)
- Centralita telefonía ASTERISK (2)
- Gateway G650
- Switches HP, 3COM, ARUBA y DELL (61)
- Puntos de acceso Wifi ARUBA y LINKSYS (60)
- Router / Firewall Fortigate (2)
- Red MPLS de comunicaciones que engloba los entornos LAN, WAN y WLAN.
- Cableado estructurado categoría 6, certificación y gestión de armarios (10).
- Teléfonos IP Yealink – Cisco SPA514 (+100)
- Salas de comunicación Yealink MVC840, Yealink A20 o similar

El servicio de mantenimiento se tendrá que llevar a cabo adecuándose siempre a las

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de mantenimiento de la red de comunicaciones, telefonía IP y cableado

necesidades de ENSA, y deberá incluir todos los elementos para la correcta prestación del servicio.

3. INSTALACIONES

Las instalaciones de Equipos Nucleares, S.A., S.M.E. (ENSA), se encuentran ubicadas en avenida Juan Carlos I, 8, 39600, Maliaño (Cantabria) que, a efectos del servicio solicitado a través de este pliego, es donde gestiona dicha prestación. La prestación del presente contrato se realizará de forma presencial.

4. COBERTURA DEL SERVICIO

El horario de cobertura del servicio se adecuará al de ENSA y será 8x5 el horario principal del servicio. Atención in situ de dos técnicos (un especialista de telefonía y un especialista de comunicaciones) 4 horas cada uno, un día cada uno a la semana, exceptuando los días festivos locales de Maliaño, autonómicos y nacionales de acuerdo con el calendario oficial de la CCAA de Cantabria.

Disponibilidad de 2 horas el resto de la semana para atender pequeños cambios o modificaciones en la modalidad de asistencia remota.

De manera excepcional asistencia fuera de horario laboral o 24x7. Está incluida la asistencia remota ante una catástrofe de pérdida total de comunicaciones del CPD principal.

Los recursos dedicados al proyecto realizarán las siguientes tareas, a título enunciativo y no exhaustivo:

- Gestión de incidencias, problemas y cambios.
- Instalación y configuración de los dispositivos de comunicaciones.
- Administración de los dispositivos de comunicaciones.
- Copia de seguridad de las configuraciones.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de mantenimiento de la red de comunicaciones, telefonía IP y cableado

- Evolución de la plataforma de comunicaciones.
- Generación y mantenimiento de la documentación de explotación y mapa de red.
- Implementación de las políticas de seguridad en los dispositivos de comunicaciones siguiendo las directrices del bloque de seguridad.
- Gestión con fabricantes y terceros para la resolución de incidencias y/o evolución de la infraestructura de comunicaciones.
- Actualización de los sistemas operativos propios de los dispositivos.
- Administración y mantenimiento de equipos y servicios de seguridad en la red.
- Gestión de la capacidad de las comunicaciones.
- Gestión de electrónica y cableado.

5. MODELO DE SERVICIO PROPUESTO

Las propuestas deberán describir el modelo de servicios de mantenimiento correctivo y preventivo propuesto para la prestación del servicio, así como la(s) metodología(s) con las cuales se desarrollarán los trabajos asociados al proyecto.

La propuesta deberá contener como mínimo:

- **Gestión Operativa:** Ejecución de un conjunto de tareas enfocadas a dar respuesta a la operativa diaria asociada a la prestación de servicio.

Se divide en:

- **Gestión operativa continua (preventivos):** correspondiente a actividades recurrentes que se ejecutan con la finalidad de garantizar la disponibilidad, continuidad y correcto funcionamiento del servicio de atención a usuarios.
- **Gestión operativa bajo petición (correctivos y evolutivos):** correspondiente a actividades que se realizarán después de recibir la petición pertinente y que se corresponden con servicios adicionales al propio soporte de usuarios.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de mantenimiento de la red de comunicaciones, telefonía IP y cableado

- **Gestión del Servicio:** Control de los riesgos y aseguramiento de los recursos necesarios para garantizar la capacidad de respuesta en tiempo y calidad a los usuarios. Se incluye en este nivel todas las tareas asociadas a la propia gestión del servicio en todas las fases (planificación y control, informes de seguimiento, indicadores y niveles de servicio).
- **Gestión de la Calidad:** Establecimiento de mecanismos de control para el seguimiento de los indicadores de calidad y del cumplimiento de los procedimientos y metodología de la Gestión Operativa, así como planes de mejora. El objetivo de esta gestión es reducir, eliminar y prevenir las deficiencias de calidad del servicio y, por otro lado, conseguir que las prestaciones y servicios esperados por ENSA o sus usuarios queden satisfechas.

6. EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria será la responsable de la realización de todos los trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego. Se entiende, a todos los efectos, por conocimiento y experiencia requeridos en el entorno ofertado, el conocimiento y experiencia en las tecnologías empleadas y requeridas en cada perfil.

La propuesta detallará los recursos destinados a la ejecución del contrato, así como las funciones a desempeñar por cada miembro del equipo.

Los perfiles dedicados al proyecto serán multidisciplinares y contarán con una **experiencia, demostrable**, de más cinco años en proyectos relacionados con el alcance del presente pliego **y en la solución tecnológica de comunicaciones, telefonía y cableado que ENSA utiliza**

7. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el responsable del Contrato de ENSA,

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de mantenimiento de la red de comunicaciones, telefonía IP y cableado

y a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten, para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

8. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

El adjudicatario se compromete a adoptar las medidas necesarias, tanto de carácter técnico como organizativas, que garanticen la seguridad de los datos que le sean facilitados o a los que tuviera acceso en la prestación de sus servicios, a fin de evitar su alteración, uso inadecuado, pérdida, tratamiento y acceso no autorizado, visto el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a que estos se encuentran expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

El adjudicatario y todas las personas que intervengan en la prestación del servicio objeto del contrato y, por consiguiente, en cualquier fase del tratamiento de los datos facilitados o a los que tenga acceso sobre esta ENSA, están obligados al secreto y sigilo profesional, respeto de estos y al deber de guardarlos convenientemente, obligaciones estas que todavía subsistirán después de finalizar la relación contractual con ENSA.

El adjudicatario deberá conocer y cumplir con los procedimientos y políticas de seguridad de la información establecidos por ENSA.

9. CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES TÉCNICAS RECOGIDAS EN EL PRESENTE PLIEGO.

Las ofertas presentadas tendrán que cumplir obligatoriamente con la totalidad de los requisitos técnicos detallados y recogidos en el presente documento.

Los licitadores podrán proponer configuraciones con prestaciones superiores a las exigidas, si bien cualquier oferta que no cumpla con alguno de los requisitos, será inmediatamente descartada.