

ANEXO III

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la contratación de soporte técnico en redes, seguridad y telefonía para las infraestructuras de la Fundación Universitat Miguel Hernández de la Comunitat Valenciana. El contratista deberá asegurar el mantenimiento, gestión y administración de las redes de comunicación, la seguridad informática y los sistemas de telefonía de la institución durante los ejercicios sociales de 2025, 2026 y 2027.

2. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de tres (3) años, contados a partir del 3 de enero de 2025, sin posibilidad de prórroga.

3. PERFIL DEL CONTRATISTA

Podrán optar al contrato cualquier persona natural o jurídica que cumpla con los siguientes requisitos:

- Plena capacidad de obrar, conforme a lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP), y que no se encuentre incurso en ninguna de las prohibiciones de contratar, según el artículo 71 de la LCSP.
- Solvencia técnica y económica conforme a los criterios establecidos en el pliego de condiciones administrativas.
- El contratista deberá estar en posesión de una certificación ISO 27001 o del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), con un mínimo de nivel medio, que garantice el cumplimiento de las normativas de seguridad informática aplicables.
- El contratista deberá ser partner certificado de las marcas Extreme o Fortinet por ser estas marcas las que forman el ecosistema hardware de red del FUMH.

4. RECURSOS HUMANOS Y CUALIFICACIÓN

El adjudicatario deberá disponer de los recursos humanos y materiales suficientes, adaptados al volumen y naturaleza de las actividades a desarrollar y a los plazos de ejecución de dichos trabajos.

El equipo de trabajo debe cumplir unos requisitos mínimos en cuanto a su composición y perfil técnico de sus miembros, que deben contar con una adecuada titulación y especialización

profesional, cuyo cumplimiento será condición indispensable para que una empresa licitadora pueda ser adjudicataria de este contrato.

A continuación, se detalla la composición del equipo de trabajo mínimo requerido para el cumplimiento del contrato.

El licitador deberá adscribir al servicio al menos dos personas con los siguientes perfiles profesionales:

- **Un licenciado/graduado** en Ingeniería Informática o Telecomunicaciones, con al menos:
 - Tres años de experiencia en la gestión, administración y mantenimiento de redes en entidades del sector público.
 - Veinte años de experiencia demostrable en el sector de la informática o telecomunicaciones, especialmente en labores vinculadas a la administración de infraestructuras tecnológicas y soporte a redes complejas.
- **Un técnico especialista** con más de diez años de experiencia demostrable en el sector de las telecomunicaciones, con competencias en la instalación y mantenimiento de redes, telefonía y sistemas de seguridad informática.

Ambos perfiles deberán estar plenamente dedicados al servicio contratado y deberán contar con las capacidades técnicas necesarias para cumplir con las exigencias del contrato.

Los requisitos de experiencia requeridos deberán reunirse a la fecha que finalice el plazo de presentación de ofertas.

Todos los miembros del equipo deberán tener una relación laboral con el licitador, no estando permitida la subcontratación de terceros o con otras empresas del grupo societarios, atendiendo a la definición de grupo societario prevista en el artículo 42 del Código de Comercio.

No se admitirá durante el desarrollo del contrato ninguna modificación en el personal incluido en la oferta presentada en la licitación, salvo casos debidamente justificados que requerirán el previo consentimiento de la FUMH.

Si durante la ejecución del contrato se produjera algún cambio, por causa justificada, en la composición del equipo, el miembro sustituto deberá reunir los requisitos mínimos que, para cada categoría, se exigen en este apartado y que hayan sido objeto de valoración para la adjudicación del contrato, lo que se acreditará mediante la presentación de la misma documentación exigida en la licitación.

Si durante la ejecución de los trabajos la FUMH considerase insuficiente el equipo propuesto para realizar la prestación de servicios con una calidad mínima y/o en los plazos fijados en el pliego, podrá instar, motivadamente, a que dichos equipos sean reforzados, siendo los cambios propuestos de obligado cumplimiento para el adjudicatario.

Se requiere la presencialidad en la FUMH (en el Parque Científico Universitat Miguel Hernández y en el Centro de Idiomas UMH, sitios en los Quorum 1, 3 y 4, de la Avenida de la Universidad, s/n, 03202, Elche, provincia de Alicante), en el horario laboral (L-V/09:00-14:00/16:00-20:00) de, al menos un técnico, para acometer todas aquellas actuaciones con un nivel de criticidad medio/alto, así como las actuaciones de instalación y mantenimiento de las infraestructuras de la red de la FUMH.

5. ALCANCE DEL SERVICIO

El objeto del contrato será el de realizar labores de servicio de soporte técnico en redes, seguridad y telefonía de las infraestructuras de la FUMH.

Los servicios objeto del presente contrato se efectuarán preferentemente en las propias dependencias de la FUMH (tanto en el Parque Científico Universitat Miguel Hernández como en el Centro de Idiomas UMH).

La gestión del servicio de tecnologías de la información debe ser un servicio de alta calidad y basado en disciplina de procesos, enfocado en alinear los servicios de TI proporcionados con las necesidades de las empresas. Las áreas a las que se les debe dar servicio de soporte son las siguientes:

- A. **Renovación de licencias y mantenimiento de hardware anual:** Estas licencias comprende 2 grandes grupos que forman la infraestructura de redes que forma parte de la FUMH, y son las siguientes:
 - Plataforma Switches Core: formado por 5 Switches Extreme.
 - Plataforma Clúster Firewall: formado por 2 firewall perimetrales Fortinet.

- B. **Área de soporte telefónico “Service Desk”:** Servicio de Service Desk (recepción de llamadas, comunicación con los usuarios, escalado de incidencias con soporte de nivel 1). El Service Desk tiene como objetivo proporcionar un punto único de contacto, para satisfacer las necesidades de comunicación entre la empresa y sus clientes, de forma que ambos cumplan sus objetivos. Gestiona incidencias (eventos que causan o pueden causar pérdida en la calidad de un servicio) y peticiones rutinarias de nuevos servicios, además debe de mantener proactivamente informados a los usuarios de todos los eventos relevantes con el servicio que les pudieran afectar. También será el responsable de iniciar la intervención de manera remota y de escalar a los técnicos sobre el terreno para una intervención in-situ en caso de necesidad. El personal que atienda este servicio deberá tener un perfil profesional técnico que le habilite para atender directamente las incidencias y proporcionar un soporte efectivo de primer nivel, evitando demoras en el tratamiento de las incidencias. Además de tener, al menos, 8 años de experiencia demostrable en entornos de Helpdesk.

- C. **Área de soporte de redes cableadas e inalámbricas:** Gestión proactiva de toda la infraestructura con nivel 2 y nivel 3. El soporte técnico especializado consistirá en la

realización, a petición de la FUMH, de trabajos de superior nivel de especialización técnica de diseño, implantación, configuración, despliegue y actualización de redes y soluciones, o de su administración y mantenimiento avanzados, en los entornos tecnológicos de sistemas de redes, comunicaciones y seguridad existentes en la infraestructura actual y futura de la FUMH. La infraestructura de red y comunicaciones existente está formada por los siguientes equipos y herramientas:

- Cableado red UTP CAT6
- Switches para estancias NETGEAR ProSafe
- Servidor Rack Fujitsu / Proc Xeon 6C
- Switch Enterasys B5
- 2 Firewall Fortigate 200E
- 5 Switches Extreme:
 - 2 Extreme Networks Summit 430 48p Gigabit
 - 2 Extreme Networks Summit 440 48p Gigabit
 - 1 Extreme Networks Summit 430 48p 100 mbps

D. **Área de soporte telecomunicaciones “acceso a Internet”:** Gestión proactiva de toda la infraestructura. Soporte reactivo nivel 2 y apoyo nivel 3 al fabricante y a la Universidad Miguel Hernández de Elche para resolución de los problemas.

E. **Área de soporte seguridad:** Gestión proactiva de toda la infraestructura. Soporte reactivo de nivel 2 y nivel 3.

6. MODALIDADES DE PAGO

El pago del contrato se realizará bajo la modalidad de pago mensual. El adjudicatario emitirá una factura mensual por un importe equivalente de dividir el importe total del contrato entre las 36 mensualidades (incluyendo I.V.A.).

7. REQUISITOS TÉCNICOS

El adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos técnicos mínimos:

- Incidencias:
 - Críticas y/o Altas:
 - Tiempo de respuesta: 30 minutos
 - Tiempo de Intervención: 2 horas.
 - Tiempo de resolución: n/a
 - Medias y/o Bajas:
 - Tiempo de respuesta: 30 minutos
 - Tiempo de Intervención: 8 horas.
 - Tiempo de resolución: n/a

- Solicitudes:
 - Críticas y/o Altas:
 - Tiempo de respuesta: 30 minutos
 - Tiempo de Intervención: 1 día hábil.
 - Tiempo de resolución: n/a
 - Medias y/o Bajas:
 - Tiempo de respuesta: 2 horas
 - Tiempo de Intervención: 5 días hábiles.
 - Tiempo de resolución: n/a
- Todos los tiempos/plazos indicados están establecidos bajo horario laboral de oficina (L-V/09:00 – 14:00/16:00-20:00).

En el apartado de mantenimiento reactivo el objetivo primordial es la gestión de incidencias, problemas y cambios. El servicio deberá dar respuesta a la gestión y resolución de las incidencias, de los problemas reactivos y del cambio con la siguiente criticidad y servicio:

- Incidencias:
 - Críticas y/o Altas:
 - Tiempo de respuesta: 30 minutos
 - Tiempo de Intervención: 1 hora.
 - Tiempo de resolución: n/a
 - Medias y/o Bajas:
 - Tiempo de respuesta: 30 minutos
 - Tiempo de Intervención: 2 días
 - Tiempo de resolución: n/a
- Todos los tiempos/plazos indicados están establecidos bajo horario laboral de oficina (L-V/09:00 – 14:00/16:00-20:00).
- Intervenciones fuera de horario deben estar incluidas dentro del pliego (25 horas anuales)

En el apartado de mantenimiento proactivo el objetivo primordial es la gestión de la capacidad de respuesta de los medios puestos por el contratista para adelantarse ante un posible problema.

- Incidencias:
 - Críticas y/o Altas:
 - Tiempo de respuesta: 30 minutos
 - Tiempo de Intervención: 4 horas.
 - Tiempo de resolución: n/a
 - Medias y/o Bajas:
 - Tiempo de respuesta: 30 minutos
 - Tiempo de Intervención: 2 días
- Tiempo de resolución: n/a

8. GARANTÍAS Y PENALIZACIONES

El adjudicatario deberá proporcionar garantías de que el servicio contratado se prestará de acuerdo con los estándares técnicos establecidos en este pliego. En caso de incumplimientos o de no alcanzar los niveles de calidad y disponibilidad acordados, se podrán aplicar las siguientes penalizaciones:

- Penalización por incumplimiento de tiempos de respuesta: Se impondrá una sanción del 1% del importe mensual por cada 24 horas de retraso en la resolución de incidencias críticas.

9. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato podrá resolverse en los casos previstos por la Ley de Contratos del Sector Público, así como las establecidas a continuación:

- La demora en el inicio de las prestaciones de servicios.
- El incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las condiciones de ejecución del contrato establecidas en el Pliego de Condiciones Administrativas y, en su caso, en el Pliego de Condiciones Técnicas.
- Incumplimiento de los términos y condiciones del contrato por parte del adjudicatario.
- No cumplimiento de los niveles de calidad o tiempos de respuesta indicados.
- Otras causas establecidas en el artículo 211 de la LCSP.
- La manifiesta incapacidad técnica o negligencia, probada, en relación con el desarrollo de las tareas objeto del presente contrato, la negativa o resistencia manifiesta del adjudicatario a ajustarse a las indicaciones efectuadas por la FUMH con el objeto de ajustar el contrato a las necesidades de la FUMH, la no comparecencia reiterada a las reuniones de trabajo, la omisión de información y cualquier actitud o negligencia que pueda afectar al desarrollo del contrato
- Por una situación prevista como causa de prohibición de contratar que se devengue una vez perfeccionado el contrato.
- El incumplimiento del deber de confidencialidad.