PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE LA RED WIFI DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN BASADO EN LA PLATAFORMA AUTHCONTROL

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El objeto del contrato lo constituye el mantenimiento y gestión de la red wifi de Donostia - San Sebastián basado en la plataforma Authcontrol, software y hardware.

De acuerdo a esto, el objeto del contrato se divide de la siguiente forma:

1. **Gestión y Mantenimiento del Sistema WiFi**
2. **Suministro e Instalación de Equipos WiFi**

Al comienzo de la prestación del objeto del contrato, la empresa adjudicataria mantendrá una reunión de puesta en marcha del servicio con Fomento de San Sebastián, en la que, conjuntamente concretarán, de acuerdo al Pliego Técnico, la manera concreta de proceder a lo largo del servicio y se resolverá de forma conjunta cualquier duda que pudiera surgir en relación con la prestación del servicio objeto de esta contratación. En esta reunión, además, la empresa adjudicataria nombrará al interlocutor, indicando los datos de contacto del mismo.

A continuación, se presenta toda la información relacionada con el servicio objeto de esta contratación que la empresa adjudicataria deberá de tener en cuenta en la prestación del mismo. Así mismo, además, la empresa adjudicataria deberá de tener en cuenta la información que Fomento trasladará a la empresa adjudicataria en la reunión de puesta en marcha del servicio, relativa a los detalles de configuración y datos de la red, esquema de red definido, esquemas de configuración, inventario, gestión de usuarios, datos de acceso (usuarios y contraseñas) o licencias vinculadas a la prestación de los servicios de la red WIFI en su conjunto, específicas.

La red WiFi gestionada por Fomento de San Sebastián se encuentra instalada en todos los edificios municipales de San Sebastián: Ayuntamiento, Oficinas de Departamentos, Polideportivos y Centros Culturales de la ciudad de San Sebastián.

1. Gestión y Mantenimiento del Sistema WiFi

En la prestación de este servicio, la empresa adjudicataria deberá de prestar una Asistencia Técnica para la resolución de Incidencias, configuración e integración de servicios.

De acuerdo a esto, se establecen dos tipologías de servicios:

1.1 Tareas periódicas

En la realización de estas tareas, la empresa adjudicataria, de forma periódica, deberá de realizar las siguientes tareas para el mantenimiento y gestión del sistema WiFi y el correcto funcionamiento de la red serán las siguientes:

- Backup de las bases de datos de los usuarios, equipamiento y conexiones
- Control de las diferentes aplicaciones en los servidores
- Gestión y control del firewall de salida a WAN
- Gestión y control del servidor Proxy
- Gestión de los servicios de red de los distintos servidores
- Control y gestión OpenNMS
- Control y gestión servidores DNS
- Control de estado del sistema HearBeat para la redundancia del sistema WiFi

La periodicidad para la realización de las acciones periódicas descritas será semanal y la empresa adjudicataria, deberá de dedicar como máximo una hora para su ejecución.

Esta dedicación se facturará por horas dedicadas bajo el concepto horas de Asistencia Técnica de Incidencias, configuración e integración de servicios.

1.2 Atención de Incidencias

En la Gestión y el Mantenimiento del Sistema WiFi, la empresa adjudicataria deberá de realizar la Asistencia Técnica de Incidencias, configuración e integración de servicios del sistema WiFi.

En la Asistencia Técnicas de Incidencias, la empresa adjudicataria deberá de atender todas las incidencias surgidas sobre la red WiFi dentro del objeto del presente contrato que serán centralizadas a través del CAU de Fomento. Si la empresa adjudicataria recibiera alguna notificación de asistencia por otra vía deberá notificarlo al personal técnico responsable de Fomento y esperar su visto bueno para intervenir.

La forma de proceder ante las incidencias surgidas en la red WiFi objeto del presente contrato es la siguiente:

1. El equipo del CAU de Fomento notificará vía correo electrónico a la empresa adjudicataria, y con copia al técnico responsable de Fomento, la incidencia recogida.
2. La empresa adjudicataria atenderá la incidencia de forma remota o presencial si es necesario, y una vez resuelto, comunicará a Fomento su resolución y una breve explicación de que ha sucedido. La avería se dará por cerrada una vez se restablezca el servicio.
3. La empresa adjudicataria documentará la incidencia mediante un parte de trabajo.
4. Mensualmente, la empresa adjudicataria entregará los partes de trabajo junto con la factura que corresponda a las incidencias atendidas durante dicho mes. Las unidades de facturación deberán corresponder con las unidades efectivamente realizadas y con el visto bueno de la persona responsable de Fomento y los precios unitarios deberán de ser los precios unitarios de adjudicación relativos a la Asistencia Técnica de Incidencias, configuración e integración de servicios del sistema WiFi. Correspondientes a esta licitación.

La empresa adjudicataria deberá de realizar la atención de incidencias en el horario que corresponda a los diferentes edificios municipales, y durante la semana, debiendo de ser cómo mínimo de 9:00h a 17:00h.

El tiempo máximo de resolución de incidencias en la red WiFi no puede superar las 48 horas en total desde la notificación de la pérdida del servicio por parte del usuario.

En el caso de que la incidencia suponga la sustitución de equipamiento, el plazo total de resolución será de una semana natural. En estos casos, además de las unidades empleadas en la resolución de la incidencia, la empresa adjudicataria deberá de prestar el servicio de acuerdo al punto siguiente, correspondiéndole la facturación del mismo de acuerdo a dicho punto.

La incidencia se dará por finalizada una vez se recupere el servicio WiFi.

De acuerdo a lo ya indicado en el punto 4 anterior, la atención de incidencias se facturará mensualmente por incidencia resuelta y horas dedicadas bajo el concepto de horas de Asistencia Técnica de Incidencias, configuración e integración de servicios del sistema WiFi..

2. Suministro e Instalación de Equipos WIFI

En la prestación del objeto del contrato, la empresa adjudicataria además, deberá de realizar el Suministro e Instalación de Equipos WIFI, cuya necesidad podrá provenir de una nueva necesidad transmitida de forma escrita por la persona responsable de Fomento de San Sebastián o como sustitución de un equipo averiado, en cuyo caso, tras el visto bueno de la persona responsable de Fomento, provendrá de una incidencia.

De acuerdo a esto, Fomento podrá requerir la puesta en marcha de nuevos equipos, así como la sustitución de equipos averiados derivado de las incidencias que sucedan.

Las referencias de equipos a emplear para una nueva instalación o las sustituciones de equipos averiados se recoge en el siguiente listado:

- Switch Cisco SG-350-8PD o similar
- Equipo Aruba Instant IAP-303
- Equipo Aruba Instant IAP-515
- Material de montaje: Mountain KIT equipos IAP-303 o compatible
- Material de montaje: Mountain KIT equipos IAP-515 o compatible
- Por cada equipo se incluirá una unidad de Soporte Fabricante IAP-303 o compatible

- Por cada equipo se incluirá una unidad de Soporte Fabricante IAP-515 o compatible
- Por cada equipo se incluirá una unidad de Licencia de equipo de Fabricante
- Por cada equipo se incluirá una unidad de Licencia de Plataforma de Fabricante

Fomento mantendrá una reunión la primera semana de cada mes para seguimiento en la que se revisarán las incidencias ocurridas y se analizarán las nuevas necesidades con la persona interlocutora en la que se determinará los equipos a instalar si procede. El plazo máximo para el Suministro e Instalación de Equipos Wifi, será de 1 semana tras la solicitud por parte del personal de Fomento de San Sebastián.

El nuevo equipamiento instalado contará con una garantía de dos años, y deberá ser incluido en el inventario de equipos de red de Fomento por el contratista. La actualización de inventario de red debe incluir los plazos de garantía por equipo existente y nuevo

En el caso de que la instalación de equipamiento asociado a este apartado suponga cableado, Fomento gestionará dicha necesidad fuera del objeto de este contrato.

De forma general, a la finalización de cualquier actuación que conlleve una modificación de configuración y / o de cualquier elemento de infraestructura, se requiere que la empresa adjudicataria realice también la actualización de la documentación de red.

En Donostia - San Sebastián a 13 de diciembre de 2021

MARIA SOLEDAD GARMENDIA BELOQUI - 15968224Z
2021.12.16 09:52:09 +01'00'

Marisol Garmendia Beloqui
Vicepresidenta de Fomento de San Sebastián, S.A.