

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO HARDWARE Y SOFTWARE DEL CPD DE EUSKOTREN

Número de expediente P10031241

Pliego de Prescripciones Técnicas

euskotren 

Diciembre 2022

ÍNDICE

1	OBJETO	2
2	ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	2
2.1	Alcance	2
2.2	Características de los servicios.....	5
3	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	5
4	CALIDAD.....	7
5	LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	7
6	PRESUPUESTO DEL CONTRATO	7
7	PLAZOS DE EJECUCIÓN.....	8
8	FORMA DE PAGO	8
9	ESTRUCTURA DE LA OFERTA	8
10	CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS	9
11	GARANTÍA DE LOS TRABAJOS	9
12	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.....	9
13	MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS ..	11

1 OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones para el "MANTENIMIENTO HARDWARE Y SOFTWARE DEL CPD DE EUSKOTREN", con número de expediente P10031241.

En este pliego se describen las condiciones que deberán cumplir los servicios objeto de la presente contratación. Conforme se establece en los apartados correspondientes, la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios requeridos con plena sujeción a las especificaciones técnicas aquí contenidas.

Este contrato deberá cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, medio ambiente, Ley Orgánica de Protección de Datos e igualdad de género a la vez que tratará de fomentar el uso del euskera aplicando la política de Normalización Lingüística de Euskotren.

2 ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1 Alcance

Los elementos objeto del presente pliego están distribuidos en los 3 centros principales de Euskotren:

- CPD de producción de Lutxana (Erandio).
- CPD de producción de Lebario (Abadiño).
- CPD de desarrollo de Atxuri (Bilbao).

Todos los elementos que deben de ser incluidos en el contrato son de la empresa fabricante HP, salvo dos servidores Fujitsu que salen de garantía el 20/03/2023. El listado es el siguiente:

LUTXANA

DESCRIPCION	CARACTERISTICAS	CANTIDAD
Chasis BLC7000	Incluye Virtual Connect para la unión con switch fibra y Ethernet s/n: GB80407PAP s/n: GB80417VMT	2
HP ProLiant BL460c G7	Blade servers s/n: GB80417VMW s/n: GB80417VN6 s/n: GB80417VNA s/n: GB80417VNH	10

DESCRIPCION	CARACTERISTICAS	CANTIDAD
	s/n: GB80407PBS s/n: GB80407PC4 s/n: GB80407PC6 s/n: GB80417VNW s/n: GB80407PCO s/n: GB80417VNT	
HP ProLiant BL460c G9	Blade servers s/n: CZ36050LSB s/n: CZ36050LSF s/n: CZ36050LS7 s/n: CZ36050LS3 s/n: CZ36050LS9 s/n: CZ36050LS1 s/n: CZ36050LSD s/n: CZ36050LS5	8
Librería de cintas MSL-8096	4 drives LTO 5 y 96 SLOT. Doble fuente de alimentación s/n: DEC03904JB	1
Switch H3C-5500	Switches Ethernet s/n: CN11B9V105 s/n: CN11B9V1B7	2
Servidor FUJITSU Primergy RX2530 M5	12x300Gb 15k (SAS) + 2x480Gb (SSD) s/n: MLU005477 Nota: En garantía hasta 20-03-2023	1

LEBARIO

DESCRIPCION	CARACTERISTICAS	CANTIDAD
Servidor FUJITSU Primergy RX2530 M5	12x300Gb 15k (SAS) + 2x480Gb (SSD) s/n: MLU005478 Nota: En garantía hasta 20-03-2023	1

ATXURI

DESCRIPCION	CARACTERISTICAS	CANTIDAD
Consola HP TFT 7600	s/n: 2C48190114	1
HP SW 1/8 G2 Tape Autoloader	1 drive LTO-5 y 8 slots s/n: MXA104Z0WP	1
Servidor ProLiant DL360 G5	2x36Gb (SCSI) + 2x120Gb (SATA) s/n: CZJ832A54L	1
Servidor ProLiant DL360 G7	2x146Gb (SAS) + 2x500Gb (SAS MDL) s/n: CZJ3600WZ s/n: CZJ3600XJ s/n: CZJ3108F7 s/n: CZJ3108FN s/n: CZJ3108G5	5
Servidor ProLiant DL380 G/	2x160Gb (SATA MDL) + 2x500Gb (SATA MDL) s/n: GB803131CJ	1

2.2 Características de los servicios

2.2.1 Descripción funcional de los servicios

La propuesta de la empresa licitadora debe de contemplar como mínimo un servicio 8x5 que cumpla con las siguientes características:

Hardware

- Diagnóstico del problema.
- Soporte técnico hardware.
- Material.
- Soporte técnico a domicilio.
- Sustitución de piezas y/o elementos deteriorados.
- Transporte de elementos de repuesto y sustituidos.
- Gestión de los elementos deteriorados.

Software

- Actualizaciones software.
- Licencias de uso y actualización software.
- Método de actualización software.
- Documentación actualización software.
- Resolución de incidencias.

3 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, los trabajos objeto del presente contrato se realizarán en base a un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que se establecerá como marco para todas las actuaciones relativas al buen funcionamiento del equipamiento, donde:

- Tiempo de respuesta: el que transcurre desde la comunicación de la incidencia/petición hasta el inicio por parte del Servicio Técnico de la empresa adjudicataria de las actuaciones necesarias para la resolución de la incidencia/petición.
- Tiempo de resolución: el que transcurre desde la comunicación de la incidencia/petición hasta la finalización de la actuación necesaria para resolverla y la comunicación final al usuario afectado, para su aceptación.
- Criticidad de la incidencia: esta criticidad será definida por Euskotren:
 - Alta: impide la correcta prestación de un servicio clave.
 - Media: afecta a servicios no claves.
 - Baja: no se trataría de una incidencia sino de una intervención programada.

Las empresas licitadoras podrán proponer completar y/o ampliar los ANS en base a su metodología y criterio.

Los ANS serán revisados y acordados en colaboración entre Euskotren y la empresa adjudicataria durante la “Fase de Implantación del Servicio” (ver apartado Metodología del presente pliego), y comenzarán a aplicarse a partir de la “Fase de Servicio Estable” del servicio.

Además, los ANS se revisarán al menos anualmente para adaptarlos a los criterios y necesidades de Euskotren.

Ámbito	Indicador	Criticidad	Objetivo
Soporte	Tiempo de Respuesta a una incidencia/petición	Alta, media, baja	2 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia /petición	Alta	8 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia /petición	Media	16 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia /petición	Baja	24 horas

(*) Límite: las unidades reflejadas en horas se consideran horas naturales

Euskotren establecerá un esquema de penalizaciones en relación al incumplimiento de los ANS acordados. Las penalizaciones se aplicarán sobre el importe correspondiente pudiendo llegar a una penalización máxima de un 20% de descuento sobre el importe facturado.

En caso de que la empresa adjudicataria incurra en penalizaciones por el incumplimiento de los ANS durante tres meses consecutivos o alternativamente en tres de los últimos cuatro meses, Euskotren se reserva el derecho de interrumpir el contrato sin opción a indemnización de ningún tipo para la empresa adjudicataria.

La siguiente tabla presenta el esquema que se tomará como base para la aplicación de penalizaciones por bajo cumplimiento de los niveles de servicio:

	% Cumplimiento (x)	% Penalización
Tiempo de respuesta	$x < 90 \%$	10%
	$90\% \leq x < 95\%$	5%
	$95\% \leq x < 98\%$	2%
Tiempo de resolución	$x < 90 \%$	10%
	$90\% \leq x < 95\%$	5%
	$95\% \leq x < 98\%$	2%

Adicionalmente, en caso de producirse alguna incidencia/petición que no haya sido resuelta por la empresa adjudicataria en un plazo inferior al doble del plazo previsto en el Acuerdo de Nivel de Servicio, Euskotren podrá contratar un servicio externo para resolver dicha incidencia/petición, descontando el coste de dicha contratación del importe de la siguiente factura de la empresa adjudicataria.

4 CALIDAD

Durante la ejecución de los trabajos, Euskotren podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

La empresa adjudicataria será responsable de la elaboración del Plan de Calidad (Plan de Mejora que recogerá los procedimientos y actividades previstas para el control y mejora continua de los trabajos a llevar a cabo).

La empresa adjudicataria deberá designar una persona responsable de Aseguramiento de Calidad, que será la encargada de mantener actualizado el Plan de Mejora para el servicio. Este Plan se revisará al menos una vez al mes en las reuniones de seguimiento del servicio y contendrá todas aquellas actividades encaminadas a proporcionar una mejora en el servicio o en la manera en la que este se presta, así como la fecha consensuada de finalización de dichas actividades.

5 LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos se realizarán de manera remota (bien en las dependencias de la empresa adjudicataria o en modo teletrabajo) y Euskotren dispondrá de los medios técnicos para que dicho trabajo se pueda realizar en remoto. Para reuniones de seguimiento / coordinación o incluso realización de determinadas operaciones, el equipo de trabajo deberá desplazarse a la estación de Atxuri o a los CPD's de Lutxana y Lebario.

Todos los costes asociados a estos desplazamientos se incluyen en el precio no pudiendo facturarse ningún importe por este concepto.

6 PRESUPUESTO DEL CONTRATO

Los precios deberán incluir todos los gastos, beneficios e impuestos, con la única excepción del IVA.

El importe del presupuesto formulado por Euskotren para la prestación de estos servicios asciende a VEINTICINCO MIL EUROS anuales (25.000 €/año).

Será obligatorio cumplimentar la tabla facilitada en el "Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas" del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

No se contempla revisión de precios durante el plazo establecido del Contrato y sus posibles ampliaciones.

7 PLAZOS DE EJECUCIÓN

El plazo de vigencia del contrato será de DOS (2) AÑOS, desde el acta de inicio de los trabajos, ejecutándose conforme al Programa de Trabajo aprobado por Euskotren.

El contrato podrá prorrogarse por períodos anuales, con un máximo de una prórroga, en las mismas condiciones técnicas y económicas.

8 FORMA DE PAGO

Se facturará mensualmente la cantidad correspondiente del importe adjudicado, el pago se realizará a los 30 días a partir de la fecha de emisión de la factura.

9 ESTRUCTURA DE LA OFERTA

Sobre de documentación administrativa

Documentación administrativa y de solvencia que determina el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares y su Carátula.

Sobre de criterios evaluables mediante fórmulas

Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas. Se incluirá el siguiente documento:

- “Modelo de Proposición Criterios evaluables mediante Fórmulas”.

Sobre de criterios evaluables mediante juicios de valor

Oferta técnica y criterios de juicios de valor. Las empresas ofertantes deberán presentar en fecha una oferta completa con al menos los siguientes apartados:

- Objetivos y Alcance, apartado en el que se describen los objetivos y el alcance que comprenderá el proyecto.
- Descripción de los trabajos, detalle de las características de la prestación y gestión del proyecto.
- Metodología, descripción de las fases metodológicas y estrategia que se llevará a cabo para la ejecución global del proyecto.
- Organización y Dirección de los trabajos: estructura organizativa y roles propuestos para garantizar la correcta prestación de los servicios.
- Planificación: duración, fases e hitos del servicio.
- Apéndices: información de productos, White-papers y otra documentación que se considere relevante

Todos aquellos trabajos, materiales y servicios en general no expresamente indicados en este pliego, pero que sean considerados necesarios para la correcta ejecución de los trabajos serán indicados e incluidos en la oferta y posterior servicio, y que no constituya documentación o información que haya que valorar mediante fórmulas.

10 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Los que se especifican en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

11 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

Será obligación de la empresa adjudicataria, sin cargo adicional alguno, la instalación, pruebas y puesta en marcha de cada uno de los servicios y funcionalidades desarrollados en el marco del presente pliego, tanto en el entorno de desarrollo, integración y producción, y durante las jornadas que resulten necesarias.

El plazo de garantía será de 12 meses para las funcionalidades derivadas de la presente contratación, a contar a partir de la fecha de recepción de las mismas, salvo lo que entre en el ámbito del RD 7/2021, en cuyo caso la garantía será de 3 años. Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables si así lo solicita Euskotren.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de los desarrollos, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. También se incluirán los evolutivos de versiones de software relacionados con la plataforma tecnológica propuesta por la empresa adjudicataria.

12 CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

La empresa adjudicataria se comprometerá a garantizar la máxima confidencialidad y seguridad de la información que se le entregue en el transcurso del servicio, comprometiéndose a no revelar o utilizar la misma sin el consentimiento escrito de las personas responsables designadas por Euskotren.

Especial atención habrá de tenerse con la confidencialidad de los datos de carácter personal con los que podrá trabajar el equipo de trabajo. A la celebración del contrato se exigirá la firma por parte del personal destinado al proyecto de un Contrato de Confidencialidad en los términos que marca la normativa de seguridad de la información de Euskotren.

Las comunicaciones entre las personas responsables de Euskotren y la empresa adjudicataria se realizarán únicamente mediante las personas que sean autorizadas por ambas partes.

La información proporcionada será únicamente utilizada para los propósitos del presente servicio, comprometiéndose la empresa adjudicataria a:

- No permitir el acceso a la misma a personal no relacionado con el servicio.
- No utilizar la información para otros proyectos.
- No ceder la información a terceros.
- Devolver y destruir todas las copias realizadas de la información establecida como confidencial.

13 MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

D./Dña., con domicilio en,
calle C.P. y D.N.I., en nombre propio o
en representación de la empresa....., con
domicilio a efectos de notificaciones en, calle,
C.P., Teléfono y C.I.F.

DECLARO:

- I. Que he quedado enterado del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el "MANTENIMIENTO HARDWARE Y SOFTWARE DEL CPD DE EUSKOTREN", con número de expediente P10031241.
- II. Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, con su contenido, el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y la demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.
- III. Que la empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para participar en dicho concurso, no estando incurso en prohibición para contratar o incompatibilidad alguna a tal efecto.
- IV. Que, en relación con el citado concurso, propongo su realización por la cifra total de€ (*máximo 25.000,00 €/año*), en cuyo precio deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, y beneficio industrial del contratista con la única excepción del IVA.
- V. Plazo mínimo de validez de la oferta: meses (*mínimo 3 meses*), a partir de la recepción de ofertas.

En, a de de 202...

Fdo.: