



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

"SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS SECURIZACIÓN DE LA PRESA DE UNDURRAGA"

1.- Objeto del Contrato.

Es objeto de este contrato la prestación del servicio de mantenimiento del equipamiento de seguridad y red de la presa de Undurraga.

La prestación ofertada cubrirá tanto el soporte del fabricante como el mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria del contrato para llevar a cabo el mantenimiento.

El soporte por parte del fabricante debe ser de 24x7.

El soporte por parte de la empresa integradora deberá ser de 24x7 con tiempo de respuesta de 1 hora y de resolución 4 horas.

Para los equipos que tengan garantía, se deberá gestionar la misma en el caso de las averías que afecten a dichos equipos.

2.- Relación de equipos.

La relación de equipos a mantener, en la que se incluyen también aquellos que aún permanecen en garantía se muestra en la siguiente tabla. Aquella empresa que resulte adjudicataria, recibirá un inventario más detallado con ubicaciones y características detalladas de los equipos si se requiere.

En la siguiente tabla, se muestra el listado de equipos a mantener durante la duración del contrato:

Serial Number	Descripción
FGR90D3114000160	Fortigate rugged 90D FGR-90D
SR12DP4F16000243	Switch Fortinet con POE FSR-112D-POE
SR12DP4F16000129	Switch Fortinet con POE FSR-112D-POE
SR12DP4F16000242	Switch Fortinet con POE FSR-112D-POE
FAC4HE3A17000174	Fortiauthenticator FAC-400E

En cuanto a la ubicación de los equipos, se encuentran en la presa de Undurraga en el municipio de Zeanuri.

A continuación, se muestra una tabla con los servicios y licencias a mantener durante la duración del contrato:





ID	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	PRECIO VENTA UNITARIO	CANT.	PRECIO VENTA TOTAL
1	FGR-90D	Ruggedized, 5 x GE RJ45 Switch ports (Including 1x Pair GE Bypass RJ45 ports), 2 x GE SFP slots, 2x DB9 Serial/Console. Dual power input.		1	
2		24x7 FortiCare Contract 2 años soporte fabricante		1	
3		Soporte integrador 24x7x4 durante dos años del equipo fortigate		1	
4		Licencias 2 años servicio de URL filtering		1	
5		Licencias 2 años servicio de antivirus		1	
6		Licencias 2 años servicio de IDS/IPS		1	
7	FSR-112D-POE	Ruggedized L2 PoE Switch - 8 x GE RJ45 (including 8 x PoE/PoE+ capable ports), 4 x GE SFP slots, FortiGate Switch controller compatible.		3	
8		24x7 FortiCare Contract 2 años		3	
9		Soporte integrador 24x7x4 durante dos años de los 3 switches		3	
10	FAC-400E	Identity Management and FSSO appliance - 4 x GE RJ45 ports, 2 TB storage. Supports up to 2,000 Users		1	
11		24x7 FortiCare Contract 2 años		1	
12		Soporte integrador 24x7x4 durante dos años del equipo fortiauthenticator		1	
13		Bolsa de horas (80 horas) a distribuir en 2 años según necesidades (40h/año).			

3.- Condiciones del servicio a contratar.

El alcance del proyecto incluye el mantenimiento por parte del fabricante Fortinet y la de la empresa integradora en modo (24x7).

El mantenimiento abarca el mantenimiento hardware, la renovación de licencias, así como la asistencia por parte de la empresa por medio de una bolsa de horas establecida para la actuación sobre las configuraciones y parametrización de los equipos a mantener. En definitiva, todas las licencias tanto hardware como software necesarias para el correcto funcionamiento de los equipos con todas las prestaciones.

El servicio ofertado deberá tener las siguientes características:

➤ El contratista estará preparado para:

1. Ofrecer una prestación del servicio con tiempo de respuesta de menos de 1 hora, durante las 24 horas, los 365 días del año.
2. Gestionar la garantía de los elementos que estén en esta situación.
3. Encargarse de realizar todos los trámites, gestiones, retirada y envío del material para las Autorizaciones de Reemplazo de Mercancia, sin sobrecosto alguno para el CAU.

Así mismo, durante la duración del contrato, el Consorcio podrá solicitar una actualización general de





firmware del total o de parte de los equipos debido a razones de seguridad.

Por otro lado, durante la duración del contrato el Consorcio podrá solicitar al adjudicatario la revisión y actualización del inventario de equipos, debiendo realizarse esta revisión y actualización de forma presencial para garantizar la ubicación y correcto etiquetaje de los equipos.

La empresa adjudicataria del contrato se encargará de realizar todas las gestiones para generar y administrar las RMAs con el fabricante, recogida del material, etc. Deberá hacerse cargo de todos los cargos que puedan generar sin coste alguno para el CABB.

Asimismo, se encargará de realizar todos los trámites, gestiones y todos los trabajos necesarios para la renovación de las licencias y dejar los equipos funcionando correctamente.

El contratista deberá de presentar un planning detallado de la previsión en el desarrollo de los trabajos.

El horario para las acciones que no suponen corte del servicio se realizarán en horas de oficina. Cualquier ampliación de este horario deberá ser acordada con la Dirección del Proyecto.

Los trabajos que supongan corte del servicio se realizarán preferentemente fuera del horario laboral.

4.- Seguimiento del servicio.

La empresa adjudicataria nombrará un responsable, que se encargará del seguimiento y control de los trabajos a realizar por el personal de su empresa, así como de verificar su nivel de calidad. Dicho responsable será el interlocutor con el Consorcio de Aguas.

Mensualmente se mantendrá una reunión de seguimiento del servicio entre dicho responsable y el Consorcio de Aguas con objeto de analizar las incidencias detectadas y se enviará un informe resumen de todas las actuaciones con los tiempos empleados para la resolución de las mismas.

5.- Acuerdo de nivel de servicio (ans/sla).

Para la atención de las averías de los elementos a mantener:

- Tiempo de respuesta: Se establece en 1 horas.

Este tiempo será el comprendido entre la notificación emitida por Consorcio de Aguas hasta el inicio de la intervención por parte del técnico de mantenimiento.

- Tiempo de resolución: Se establece un tiempo máximo de resolución de 4 horas los 365 días del año.

El tiempo de resolución será el comprendido desde la notificación del aviso a la empresa adjudicataria hasta el momento de su resolución u operatividad del elemento averiado.

El nivel de cumplimiento global debe ser igual o superior al 85 % del volumen de incidencias comunicadas por Consorcio de Aguas y cerradas en el mes evaluado.

6.- Confidencialidad.





El contratista mantendrá la más absoluta confidencialidad sobre los datos y documentos utilizados en la prestación del servicio.

7.- Disponibilidad 24 horas/365 días.

Los tiempos de respuesta y resolución solicitados en el presente "Pliego de Prescripciones Técnicas" para los elementos incluyen la realización de los trabajos durante las 24 horas de los 365 días del año.

8.- Recepción y seguimiento de las incidencias.

El adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios un teléfono único para toda la gestión de todas las Incidencias reportadas, así como una cuenta de correo mediante los cuales poder abrir y realizar el seguimiento de las incidencias.

Indicará en la oferta la disponibilidad de realización y seguimiento de las incidencias mediante el acceso a la aplicación WEB de gestión de incidencias del licitante.

Aunque actualmente no esté disponible, se podrá exigir en el futuro al adjudicatario el uso de la aplicación de incidencias del Consorcio para la gestión y documentación de aquellas incidencias que estén relacionadas con el contrato.

9.- Otros aspectos técnicos del proyecto

La forma de actuación por parte de los técnicos del proyecto deberá ser on-site, es decir, todos los trabajos se realizarán in situ en cualquiera de los centros del CABB.

Los trabajos objeto del proyecto se han de realizar sin interferir con el trabajo normal de los usuarios, por lo tanto, todo trabajo que suponga un corte del servicio se deberá de realizar fuera de la jornada laboral.

Se requiere una bolsa de 40 horas a consumir durante cada año de asistencia técnica. Esta asistencia consistirá en una atención in situ de 8x5xNBD a solicitud del CABB bien por avería o por necesidades del servicio. Se utilizarán para mejoras de las prestaciones de las políticas, generación de informes, etc. Durante este tiempo, los equipos se mantendrán actualizados a la última versión tanto del sistema operativo como de parches, librerías, etc.

10.- Normas de Seguridad.

El adjudicatario se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información:

- No divulgar la estructura de ficheros, la existencia de los mismos ni las funcionalidades de los aplicativos desarrollados o de los que se tuviera conocimiento.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Consorcio, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.





Además, el adjudicatario adquirirá los siguientes compromisos, que a continuación se describen en cuanto a materia de seguridad se refiere:

- Los equipos conectados a la Intranet del Consorcio no podrán conectarse a ningún sistema informático o de telecomunicaciones ajeno al CABB.
- Los equipos o sistemas que por su actividad requieran conexión a servicios externos al CABB deberán estar aislados, es decir, separados física y lógicamente de la Intranet corporativa.
- Esta expresamente prohibido la instalación de módems (o similar) en equipos (PC's, Servidores, etc.) conectados a la red del CABB.

Bilbao, 10 de enero de 2019

El Gestor del Contrato
Marian Mena

Subdirector de Informática
Jose Luis Unzueta



