

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET PARA EL TEATRO DE LA LABORAL.

EXPEDIENTE N°: CM 36/19

1. OBJETO DEL PLIEGO.

El objeto del presente pliego consiste en establecer las condiciones para la dotación, instalación, mantenimiento, supervisión, gestión y operación de las infraestructuras hardware y software así como todos los sistemas, elementos accesorios y obra civil (interna o externa) requerida para dotar de internet el Teatro de la Laboral, situado en Luis Moya Blanco 261, 33203 Gijón.

Actualmente el Teatro de la Laboral está dotada de:

- a) Un acceso a internet simétrico con un caudal garantizado de 50 MB.
- b) 4 direcciones IP fijas

2. CONDICIONES ESPECIFICAS PARA LA REALIZACION DE LA PRESTACION OBJETO DEL CONTRATO

El servicio será prestado conforme a las siguientes especificaciones:

Incluirá:

- a) Acceso corporativo a Internet con fibra óptica.
- b) Gestión del registro de direcciones IP ante el organismo competente.
- d) Servidor DNS secundario.
- e) Suministro de un dispositivo de wifi portátil con tarjeta SIM de un mínimo de 10GB.

Conexión a Internet:

- 1. Acceso a Internet simétrico con un caudal mínimo garantizado de 100 Mbps.
- 2. Posibilidad de aumentar el caudal en un máximo de 4 horas.
- 3. En caso de que el contrato se prorrogue, el ancho de banda deberá ser incrementado en un 20% sin coste adicional.
- 4. Los elementos de comunicaciones necesarios para la dotación del servicio solicitado estarán redundados.
- 5. Garantizar la disponibilidad mediante la redundancia de accesos y equipos.
- 6. El servicio se realizará en una toma RJ45 1000 Base-T. El operador que de acceso a internet proporcionará un sistema de monitorización que permita obtener información actualizada para el mantenimiento de la red y para el control de los servicios ofertados.

Direccionamiento IP y enrutamiento:

- a) Disponibilidad de 4 direcciones IP fijas que la SPGP podrá gestionar de manera independiente y que deberán mantenerse en todo caso si el operador actual resultase adjudicatario, y deberán tratar de conservarse, si la adjudicación correspondiese a otro operador. Los licitadores deberán presentar con sus ofertas un plan de migración que contemple el eventual impacto de un cambio de las IP públicas.
- b) Es responsabilidad del adjudicatario encaminar el tráfico de Internet generado desde y hacia el rango de direcciones públicas de la SPGP. El encaminamiento debe realizarse de forma que no sea necesario salir a redes internacionales para el tráfico nacional.
- c) Gestión de router para apertura de puertos por parte de la SPGP.



Asturias
paraíso natural

Mantenimiento:

Incluirá todas las acciones pertinentes para garantizar la operatividad del servicio, incluyendo todos los equipos y sistemas. Será obligatorio que todas las altas de servicio realizadas a lo largo de la vigencia del contrato estén incluidas en el servicio de mantenimiento. El adjudicatario pondrá a disposición de la SPGP, cuando así lo solicite, cuantos datos se precisen sobre el estado del servicio y los niveles de servicio acordados con una periodicidad mensual.

El mantenimiento abarcará tanto a los equipos de nueva implantación como a los equipos y sistemas propiedad de la SPGP que el adjudicatario haya integrado en su infraestructura de provisión de servicios. Con el fin de controlar el equipamiento instalado, al inicio de la prestación del servicio el adjudicatario aportará un inventario con una relación exhaustiva del equipamiento existente, del que hará uso y del equipamiento nuevo instalado por el adjudicatario. Este servirá de base para la prestación del mantenimiento y será actualizada reflejando las modificaciones realizadas a lo largo de la prestación del servicio en un tiempo máximo de 24 horas.

Cuando se produzcan alarmas sobre el servicio prestado fuera del horario laboral, se enviará un mensaje al móvil o se comunicará por medio de llamada telefónica al responsable de la SPGP, de forma que esté informado de todas las incidencias en tiempo real. Para el desarrollo de tareas de mantenimiento de las infraestructuras y servicios que requieran el acceso a la SPGP se aplicará el horario laboral de la misma, aunque, previo acuerdo con la SPGP, y dependiendo del tipo de tareas a realizar, este horario puede flexibilizarse. El tiempo de respuesta (período transcurrido entre el comienzo de una incidencia y el inicio de las actuaciones pertinentes por parte del adjudicatario para la resolución de la misma) no debe ser superior, con la presencia física si fuese necesario, a 1 hora (dos para técnico "in situ"). El tiempo de resolución de incidencias (período transcurrido entre el inicio de la incidencia y el restablecimiento del servicio) no debe ser superior, en ningún caso, a 4 horas para averías críticas, entendiéndose por avería crítica la no disponibilidad del servicio prestado, y nunca superior al día siguiente laborable para averías no críticas.

El servicio a prestar incluirá todo el coste derivado de las tareas de mantenimiento, mano de obra, desplazamientos, etc... Las paradas programadas del servicio para actuaciones de revisión, actualización o similares deberán ser comunicadas a la SPGP, como mínimo, con 3 días de antelación y deberán tener la aprobación del personal de la SPGP para su realización. El adjudicatario programará las paradas en horario no laboral y preferentemente nocturno, debiendo justificar la necesidad que, en su caso, obligue a la realización de una parada en horario laboral.

Mantenimiento preventivo: Comprende aquellas tareas realizadas sobre el equipamiento con el fin de anticipar posibles problemas e incidencias que puedan surgir.

Mantenimiento correctivo: Serán objeto de mantenimiento correctivo todas aquellas incidencias que afecten a las infraestructuras y equipamientos soporte de los servicios.

Se establecerá el siguiente procedimiento de notificación de las incidencias:

- Detección y comunicación de la incidencia. - En el momento en que algún usuario de la SPGP detecte alguna anomalía en el servicio, se pondrá en



Asturias
paraíso natural

contacto con el Centro de Atención del adjudicatario, que actuará como ventanilla única de atención para todo tipo de incidencias.

- Registro de la Incidencia. - El Centro de Atención, una vez reciba la comunicación de la incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno al adjudicatario como por parte de la SPGP, solicitando este último si así fuese necesario la información pertinente para la correcta resolución de la incidencia.
- Resolución de la Incidencia. - A continuación, se comunicará, por parte del Centro de Atención, dicha incidencia al personal del adjudicatario habilitado para la resolución de la misma, iniciando internamente las acciones que se consideren oportunas. Una vez haya sido localizado el origen de la incidencia, y si el objeto de la misma hubiese sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta cayese del lado del adjudicatario, éste o éstos serán restaurados para devolver al servicio su correcta operación.
- Comunicación de Resolución de la Incidencia. - Una vez que la incidencia haya sido solucionada, se comunicará a la SPGP la resolución de esta para que sea ésta quien compruebe y valide dicha resolución.
- Cierre de la Incidencia. - Una vez la resolución haya sido validada por la SPGP el adjudicatario emitirá un informe en el que se detallará la incidencia detectada, los efectos provocados por la misma, el tiempo empleado en su resolución y los trabajos realizados por parte del personal propio para lograr devolver el servicio a su correcto funcionamiento.

Mantenimiento adaptativo: Comprende las acciones encaminadas a la optimización de los servicios existentes, así como la atención a peticiones de actuación sobre dichos servicios.

Las propuestas de optimización provendrán tanto del adjudicatario como de la SPGP.

Actualización tecnológica: si durante el período de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria hubiera introducido en el mercado innovaciones tecnológicas que implique, a juicio de la SPGP, mejoras en el servicio inicialmente contratado, éste se reserva la decisión de introducir dicha tecnología en la red ya operativa, previo acuerdo con el adjudicatario.

Los plazos de provisión de nuevos circuitos no deberán superar las 72 horas desde la petición en firme de los mismos. El licitador podrá incluir en su oferta otras posibles mejoras de los servicios.

Sistema de gestión y soporte: El sistema dispondrá de mecanismos de gestión remota centralizada de las configuraciones del servicio y de las facilidades de usuario. El adjudicatario pondrá a disposición de la SPGP cuantos datos se precisen sobre el estado de las comunicaciones y la distribución de contenidos Web. El licitador ofrecerá un servicio de garantía extendida y mantenimiento de todo el equipamiento y componentes durante la vigencia del contrato.

El adjudicatario deberá disponer de un servicio de atención al cliente, para la comunicación con la SPGP, con las siguientes características:

- a) Teléfonos de contacto, en todo caso gratuitos, para la tramitación, seguimiento y resolución de las incidencias.
- b) Disponibilidad de 24x7x365



Asturias
paraíso natural

Reconfiguración del servicio: En el caso de que la SPGP solicite una reconfiguración de los parámetros de servicio, ésta se realizará en fecha y hora convenidas por ambas partes, y en el menor plazo de tiempo posible. Si la duración del corte en el servicio debido a la reconfiguración de los equipos excediese el plazo de 4 horas, pasaría a ser considerado como una incidencia.

Para garantizar la calidad del servicio de acceso a Internet, el adjudicatario asegurará el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a) El servicio demandado deberá estar operativo 24 horas x 7 días semana.
- b) Dispondrá de conexiones directas de gran capacidad con puntos neutros de intercambio de tráfico local e internacional.
- c) Dispondrá de acuerdos de intercambio con varios operadores.
- d) El licitador deberá indicar los parámetros del nivel de servicio que se compromete a cumplir, que deberán ser al menos los indicados en este pliego; se podrán determinar compensaciones económicas en el caso de que el nivel de servicio esté por debajo de los niveles comprometidos aplicándose las penalizaciones referidas en el pliego de cláusulas administrativas.
- e) El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado al menos con 3 días laborables de antelación, no contando estas paradas para el cómputo de la disponibilidad siempre que la duración no exceda el tiempo de parada previsto y éstas se realicen en horario de baja actividad laboral. Estos horarios de actuación serán siempre acordados con la SPGP.

Así mismo, se garantizará la plena operatividad durante todo el período de vigencia del presente contrato, manteniendo, como mínimo el nivel de servicio y prestaciones de que dispone actualmente. Deberá respetar la topología actual y garantizar su disponibilidad mediante la redundancia de accesos y equipos. Este servicio deberá disponer de las máximas funcionalidades que permitan las tecnologías actuales. Se deberán considerar las medidas de seguridad necesarias para asegurar la calidad de servicio, por lo que el licitador deberá indicar en su oferta de qué infraestructura dispone que asegure el nivel de calidad de servicio comprometido y cualquier otro tipo de medidas que pudieran ser objeto de contratación.

En Gijón, a 1 de julio de 2019
JEFA DE ÁREA DE GESTIÓN DE ESPACIOS

Fdo.: Mª Lourdes Prendes García-Barrosa