

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO MANTENIMIENTO DE LA RED WIFI DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE, a adjudicar mediante Procedimiento Abierto y criterio precio.

1. Introducción

1.1. Objeto y alcance

El presente pliego establece las condiciones en las que se debe prestar el servicio de mantenimiento de la red WIFI del Hospital Universitario 12 de Octubre, tanto en los elementos de HW como de SW.

El siguiente cuadro representa a modo de resumen el alcance del objeto del contrato en lo que a **hardware** se refiere:

Equipamiento:

- **CONTROLADORAS:**
 - Aruba Multi-Service Controller Module Mark I, 10x1000Base-X(SFP), 2x10GBase-X(XFP), (0 AP Support) FIPS/TAA – MASTER.
 - Soporte Controladora Aruba3600 - WIFI1 AK0017067.
 - Soporte Controladora Aruba3600 - WIFI2 AK0017049.
 - Soporte Controladora Aruba3600 - WIFI3 AK0017052.
 - 3 x Policy Enforcement Firewall (75 AP License).
 - 3 x Access Point License (75 Access Point License).
 - 307x Policy Enforcement Firewall (307 AP License).
 - 307 x Access Point License (307 Access Point License).
- **PUNTOS DE ACCESO**
 - 144 x Aruba 105 Wireless Access Point (802.11abgn 2x2:2, dual radio, integrated antennas)
 - 288 x ARUBA 105 WIRELESS ACCESS POINT (273)
 - 5 x ARUBA 93 WIRELESS ACCESS POINT (5)

- 35 x ARUBA 205 WIRELESS ACCESS POINT (28)
- 1 x ARUBA 120 WIRELESS ACCESS POINT (1)
- ELECTRONICA DE RED
 - 50 x D-Link Web SMART DGS-1210-10P – Conmutador – Gestionado – 10 X 10/100/1000 + 2SFP COMPARTIDO – SOBREMESA –PoE
 - 50 x Soporte Switches Juniper EX2200-C (CV0211429664, CV0211429545, CV0211429794, CV0211429553, CV0211429658, GR0211465954, GR0211465960, GR0211465967, GR0211465955, GR0211430849, GR0211465932, GR0211465950, GR0211465947, GR0211465956, GR0211465981, GR0211465919, GR0211465970, GR0211465975, GR0211431025, GR0211465978, GR0211465962, GR0211431071, GR0211465888, GR0211465949)

Adicionalmente se proporcionará una controladora que se instalará **para comportarse en cluster** con la que dispone actualmente el hospital (Actualmente hay en préstamo una unidad de *Aruba Multi-Service Controller Moduel Mark I, 10x 100Base-X(SFP), 2x 10GBase-X(XFP), (0AP Support), FIPS/TAA-LOCAL*

1.2. Certificaciones requeridas

Para el inicio de la ejecución del contrato la empresa adjudicataria deberá acreditar documentalmente disponer al menos de las certificaciones vigentes en:

- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO/IEC 20000 para la gestión de servicios informáticos.
- ISO 27001 de gestión de la seguridad de la información otorgadas por BSI (British Standards Institution).
- ISO15504-IE 12207 Modelo de evaluación (y mejora) de procesos software
- OHSAS 18001 de Prevención de riesgos laborales con Bureau Veritas.
- ITIL v3 para la prestación de servicios de TI.

También tendrá que acreditar documentalmente la empresa que resulte adjudicataria tener contratados profesionales formados en ITIL Foundation V3, PMI y certificados en Aruba, con amplia experiencia en el diseño, instalación y mantenimiento de redes WiFi desplegadas en entornos profesionales.

Dentro del marco del proyecto, la empresa adjudicataria deberá estar también en posesión de los siguientes certificados, lo que acreditará documentalmente:

- Certificado de empresa instaladora de Telecomunicaciones.
- Certificado de Instalador Autorizado de Baja Tensión.

La adjudicataria acreditará igualmente haber tenido experiencia en el entorno sanitario.

2. Descripción del servicio

2.1. Condiciones generales del servicio

Como punto de partida se establece el escenario de trabajo para la prestación del servicio adecuado al objeto y actividades del mismo:

Niveles	
●	Servicio de Atención a usuarios in-situ <ul style="list-style-type: none">○ Visitas programadas.○ Visitas por incidencia.
	● Soporte remoto 12 x 5 de técnicos certificados por los fabricantes de productos de la infraestructura. El servicio se ofrecerá a través de los siguientes medios: <ul style="list-style-type: none">○ Teléfono único de contacto.○ Correo electrónico único de contacto.○ Aplicación web de gestión de incidencias.
●	Disponibilidad 24x7 remota e insitu para incidencias críticas, realizadas por técnicos certificados por los fabricantes de productos de la infraestructura. El servicio se ofrecerá a través de los siguientes medios: <ul style="list-style-type: none">○ Teléfono de contacto de guardia.

La empresa adjudicataria deberá, por tanto, dar respuesta a las demandas y necesidades del Hospital 12 De Octubre en estos ámbitos de actuación y bajo el marco metodológico y directrices que por el mismo se disponga y establezca puntualmente.

2.2. Alcance de los servicios

Los servicios de soporte y mantenimiento ofertados por la empresa adjudicataria se aplicaran a los dispositivos (APs, Controladores y Switches) detallados anteriormente.

Deberá la adjudicataria tener la documentación de la configuración actualizada constantemente y reportarla al Hospital en el momento que surja cualquier tipo de modificación por el motivo que sea.

Se Instalará el registro de logs de accesos junto con el equipo necesario facilitado por el Servicio de Informática del Hospital.

2.3. Lugar de realización del trabajo

Los trabajos de soporte técnico en remoto y del mantenimiento correctivo serán desarrollados desde la delegación central de la empresa adjudicataria.

En caso de ser necesario, se llevarán a cabo intervenciones in-situ para la resolución de incidencias.

2.4. Servicio de atención a usuarios in-situ

→ Visitas programadas: Se elaborará un plan de mantenimiento preventivo que se ejecutará mediante una serie de visitas programadas por parte del equipo de soporte técnico in-situ. Todas las visitas quedarán registradas y documentadas. Las visitas consistirán en 2 mantenimientos preventivos anuales.

→ Visitas por incidencia: Estas visitas serán las destinadas a la ejecución de órdenes de trabajo que se generen como consecuencia de las tareas de mantenimiento correctivo. El equipo de trabajo asignado al proyecto dispondrá de “Manuales de comprobación de averías” y “Manuales de pruebas de laboratorio”.

2.4. Horarios de cobertura

El servicio se prestará durante los horarios de mayor uso del sistema y de forma ininterrumpida a lo largo de todos los meses de duración del contrato.

El servicio de soporte y mantenimiento ofertado se llevará a cabo en modalidad 12x5 y el horario de cobertura será:

→ De lunes a viernes: 8:00 h a 20:00 h. Excluidos los festivos de ámbito nacional.

Adicionalmente, para las incidencias críticas ocurridas fuera del horario de atención normal y que impidan el trabajo normal y por tanto no puedan esperar a ser tratadas en horario normal, la empresa habilitará un soporte técnico extendido 24x7.

Se entiende por incidencia crítica, toda incidencia relacionada con la infraestructura dentro del alcance del servicio, que afecta al funcionamiento de toda la infraestructura con caída total del servicio como puede ser la avería de las controladoras.

Para acceder a este servicio la empresa adjudicataria facilitará al Hospital 12 de Octubre un número de teléfono al que se podrá llamar siempre que se produzca una incidencia grave fuera del horario habitual. La llamada será atendida directamente por uno de los técnicos de guardia de forma inmediata.

El doble objetivo del modelo propuesto es:

- Restituir el servicio tan pronto sea posible con el menor impacto.
- Asegurar que la calidad del servicio y su disponibilidad cumplen los indicadores de servicio del proyecto.

2.5. Mecanismos de comunicación

Las vías de comunicación proporcionadas por la empresa adjudicataria serán las que se indican a continuación:

→ Asistencia telefónica. La asistencia telefónica será útil sobre todo para la resolución de problemas derivados del funcionamiento del sistema y aclaración de dudas sobre su operativa, prestando el servicio técnico necesario a través del teléfono.

→ Asistencia por correo electrónico. Como en el caso anterior, el Hospital podrá solicitar información sobre el uso del sistema, consiguiendo aclaraciones que le permitan resolver los problemas y dudas que pueda encontrar en su operativa. Si es factible, y el Hospital no indica lo contrario, el soporte que demanda le será prestado también por correo electrónico.

→ A través del gestor de incidencias online. Se utilizará la herramienta de gestión de incidencias corporativa de la empresa adjudicataria, que permitirá realizar un seguimiento de cada incidencia, además de proporcionar información sobre los indicadores y métricas que se tomarán de base para medir el cumplimiento de los ANS (Acuerdo de Nivel de Servicios) y analizar en general la calidad del servicio.

Para ello el Hospital dispondrá de las necesarias credenciales de acceso para el registro y supervisión de sus incidencias.

2.6. Tiempos de respuesta y resolución

Los tiempos de respuesta y resolución comprometidos para el servicio son los que se indican en el capítulo 2.8: Acuerdos de Nivel de Servicio, que se expondrá a continuación, y son definidos como:

→ El tiempo de respuesta de incidencias es el tiempo transcurrido desde que el personal del Hospital comunica una incidencia hasta que el personal del CENTRO de

ATENCIÓN de USUARIOS de la empresa adjudicataria notifica al Hospital el número de incidencia asignado en la herramienta de Gestión de Incidencias, para que sea posible realizar un seguimiento de la misma.

→ El tiempo de resolución de averías es el tiempo que transcurre desde que se registra la incidencia hasta que es resuelta.

2.7. Duración del servicio

La duración de los servicios descritos anteriormente será de 12 meses desde la entrada en vigor del contrato

2.8. Acuerdo de nivel de servicio

Los compromisos de nivel de servicio tendrán en cuenta la gravedad de la incidencia, obedeciendo a los siguientes niveles:

CONCEPTO	VALOR MAXIMO	HORARIO
Tiempo de respuesta	15 min.	24x7
Tiempo de diagnostico	2 H	24x7
Tiempo de resolución – problema crítico	3 H	24x7
Tiempo de resolución – problema grave	12 H	24x7
Tiempo de resolución – el resto	72 H	12x5

→ Incidencias calificadas como Resto: Todas aquellas incidencias que afecten a un usuario o pequeño grupo de usuarios del Hospital. Por ejemplo, la caída de un punto de acceso, a excepción de los puntos de acceso situados en quirófanos y urgencias, que tendrán la consideración de incidencias o problemas críticos, o un problema con las conexiones de los usuario con los dispositivos.

- Dentro del horario estándar 12 horas x 5 días a la semana se encuentran el resto de problemas o incidencias que no tengan la consideración de críticas o graves.

→ Incidencias calificadas como Graves y Críticas: Todos aquellos incidentes que afecten a grandes grupos de usuarios. Por ejemplo la parada total del servicio provocado por la caída de las 2 controladoras WiFi, o la caída de los puntos de acceso situados en quirófanos y urgencias.

- En horario extendido 24 horas x 7 días a la semana se incluyen las incidencias que se acaban de citar.

Madrid, 19 de julio de 2016
LA DIRECTORA GERENTE



Fdo.: Carmen Martínez de Pancorbo González

