

# Pliego de Prescripciones Técnicas

## CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DE LA SEDE DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Procedimiento Abierto

Expediente de contratación: AD 49/12

Barcelona, febrero de 2013

**Redactado de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de  
noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de  
Contratos del Sector Público**

## **Pliego de prescripciones técnicas que habrá de regir la contratación del servicio de mantenimiento de las instalaciones del Centro de Proceso de Datos de la sede de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.**

### **1 Alcance del contrato**

Actualmente en la sede de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) ubicada en el Distrito Tecnológico 22@ de Barcelona, se dispone de un CPD (Centro de Proceso de Datos) basado en las especificaciones descritas por la norma TIA-942 (*Telecommunications Infrastructure Standard for Data Centers*), con un diseño que cumple con los objetivos de escalabilidad, flexibilidad y modularidad que garantiza la integridad de las instalaciones disponibles que alberga.

El CPD está ubicado en la planta baja de la sede de la CMT y aloja equipos de comunicaciones, de electrónica de red, de telefonía, de almacenamiento y servidores físicos diversos, teniendo una capacidad para ocho racks de servidores, dos racks para electrónica de comunicaciones y tres racks para el cableado troncal.

El alcance de la presente contratación es el servicio de mantenimiento integral preventivo y correctivo del CPD de la CMT, donde se incluyen las instalaciones del sistema de distribución eléctrica y los sistemas de alimentación ininterrumpida (SAIs), tanto del CPD como de las salas de comunicaciones que alimentan las estaciones de trabajo de los usuarios de la CMT; los equipos de climatización y ventilación; el sistema de detección y extinción de incendios; el control de accesos y el cerramiento ignífugo e hidrófugo.

La prestación del servicio se ejecutará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este pliego de prescripciones técnicas de las que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

### **2 Descripción prestaciones**

El servicio y tareas a ejecutar en las instalaciones indicadas tendrán como objetivo primordial la consecución del mejor estado de conservación en sus partes y elementos componentes y asegurar el funcionamiento continuo y eficaz de las instalaciones.

El presente contrato incluye el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de CPD de:

- Electricidad.
- Climatización.
- Detección y extinción incendios.
- Control de accesos y CCTV.

El detalle de los equipos y las instalaciones que se propone incluir en el servicio de mantenimiento del CPD son:

- Los siguientes equipos del sistema de alimentación ininterrumpida (SAI):
  - o Un equipo SAI SOCOMEC MASTERYS 66 Kva
  - o Nueve equipos SAI's SOCOMEC MASTERYS 20 Kva
  - o Un equipo SAI SOCOMEC MASTERYS 8 Kva
  - o Un equipo SAI SOCOMEC NETYS 3 Kva
  
- Los siguientes equipos del sistema de climatización:
  - o Dos máquinas Uniflair modelo Leonardo TDTV 1321<sup>a</sup>
  
- Los equipos del sistema de detección de incendios:
  - o Dos botellas gas inerte IG-541
  
- Los sistemas eléctricos (cableado, diferenciales, tomas de tierra, cuadros eléctricos, conexiones de aislamientos, etc.).
  
- El cerramiento hidrófugo e ignífugo AST LC120 SMART SHELTER.

Los servicios de mantenimiento integral que se incluyen son:

- Gestión y atención de Incidencias
- Gestión de los recambios
- Gestión de Garantía con el fabricante
- Atención a consultas del servicio
- Apertura de casos con el fabricante y gestión de garantía extendida incluida
- Revisiones obligatorias según la reglamentación vigente
- Mantenimiento correctivo:
  - o Primer nivel: reemplazo y resolución in situ.
  - o Segundo nivel: conocimiento avanzado, diagnóstico remoto y resolución.
  - o Tercer nivel: conocimiento experto, escalado a fabricante



### **3 Personal técnico a adscribir a la ejecución del contrato**

#### **3.1 Condiciones generales**

3.1.1 El personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato deberá contar con suficiente formación y experiencia en los ámbitos de actuación descritos en los apartados que componen este Pliego.

Una vez firmado el contrato y con carácter previo al inicio de su ejecución, el adjudicatario deberá presentar una relación del personal que vaya a asignar al servicio, con indicación de nombre y apellidos, cualificación profesional y tareas concretas a desempeñar dentro de las recogidas en los distintos apartados del presente Pliego, a los efectos de que la CMT pueda constatar que el equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato cumple las condiciones previstas en los pliegos.

3.1.2 En el supuesto de que alguno de los trabajadores deje de prestar servicios para la empresa o se encuentre en situación de baja por enfermedad, vacaciones, permisos, etc., deberá ser sustituido por el adjudicatario de forma inmediata por otro trabajador que reúna iguales características de formación, experiencia y capacitación profesional.

3.1.3 Si a lo largo de la vigencia del contrato, la CMT constata que el personal adscrito al contrato por el adjudicatario no desempeña sus cometidos a plena satisfacción de la Comisión, lo pondrá en conocimiento del contratista mediante una comunicación escrita.

#### **3.2 Metodología de los trabajos**

La empresa adjudicataria presentará dentro del primer mes de funcionamiento del servicio una planificación con la relación de procedimientos de ejecución de los trabajos de mantenimiento preventivo, en el que se establecerán las fechas, operaciones a realizar, comprobaciones de funcionamiento, mediciones, etc.

La ejecución de a planificación deberá contar con la aprobación de la Comisión, que podrá introducir las modificaciones y salvedades que considere convenientes, sin coste adicional alguno.

La empresa adjudicataria deberá informar a la Comisión de las modificaciones que se produzcan en el cumplimiento de la planificación aprobada, con aportación de la correspondiente justificación.

La empresa adjudicataria del servicio realizará los trabajos de mantenimiento correctivo, resolución de incidencias, reparación de averías y resto de intervenciones no periódicas en las condiciones que se establecen a continuación:

- El servicio de atención será 24 horas / 365 días / año.

- Los avisos serán atendidos en un plazo no superior a 1 día laborable. Si son urgentes se atenderán antes de las 2 horas de la recepción del aviso.
- Las reparaciones e intervenciones deberán quedar totalmente finalizadas como máximo a los 2 días laborables de su inicio, por lo que incluido el día laborable de atención de la avería, su reparación no sobrepasará en ningún caso los 3 días laborables (72 horas laborables).
- En las averías se realizará todo lo necesario para restituir la situación a la original, con todos los trabajos accesorios necesarios para ello. Sólo se considerará terminada la reparación con la conformidad del Responsable de Sistemas de la Comisión.

No obstante lo anterior, en función de la gravedad que estime la Comisión, estos plazos podrán ser modificados a su criterio.

La empresa deberá comunicar con antelación suficiente el inicio de sus intervenciones a la Comisión, que podrá establecer los condicionantes que considere oportunos de forma que se vea afectado el funcionamiento de sus oficinas en lo mínimo posible.

Los trabajos, una vez iniciados, se realizarán de forma ininterrumpida hasta su conclusión. Las intervenciones que superen un plazo de 48 horas desde su inicio o que queden pendientes de resolución en algún aspecto deberán comunicarse a la Comisión justificando el motivo de superar dicho plazo e indicando los aspectos que queden pendientes.

Las intervenciones que hayan de adaptar las instalaciones a normas legales habrán de ser realizadas por empresas y personal homologado con los permisos y acreditaciones oficiales que exijan los respectivos Reglamentos. En su caso, también se cumplimentarán los libros oficiales correspondientes, con las anotaciones y observaciones que resulten de las diversas revisiones.

### **3.3 Materiales a utilizar en la ejecución de los trabajos de mantenimiento**

Los materiales utilizados en todas las actuaciones preventivas y correctivas serán, siempre que existan en el mercado, de la marca original del equipo o elemento sustituido, consumido o reparado, u otro totalmente equivalente, siempre que en este último caso dicha circunstancia no altere en ningún caso las condiciones de funcionamiento del bien reparado, y así sea constatado por el Responsable de Sistemas de la Comisión.

La empresa adjudicataria del servicio tendrá que presentar a la Comisión la relación de elementos o repuestos alternativos, relación que para hacerse efectiva deberá ser aprobada por el Responsable de Sistemas de la Comisión.

El adjudicatario podrá efectuar, en casos debidamente justificados, la sustitución provisional de elementos, sin que esta situación afecte a los equipos y a su óptimo funcionamiento; de esta circunstancia deberá informar inmediatamente de las causas y duración de la sustitución provisional a la Comisión.



Todos los materiales que se utilicen deberán cumplir las especificaciones de seguridad y salud que le sean exigibles, y estar debidamente homologados. Igualmente, presentará todas las fichas técnicas de los productos químicos que se utilicen al Responsable de Sistemas de la Comisión, que trasladará dicha información al Servicio de Prevención para su visto bueno previo a la utilización. De no autorizarse algún producto será reemplazado por el que dicho Servicio indique, sin coste alguno para la Comisión.

### **3.4 Emisión periódica de Informes**

#### **3.4.1 Informe mensual**

La empresa adjudicataria presentará, dentro de los diez primeros días de cada mes, un informe con una relación de todas las intervenciones realizadas durante el mes anterior, y con indicación del resultado de las lecturas y mediciones realizadas. Dicho informe deberá incluir también la definición e inclusión de indicadores de calidad de servicio adecuados. También contendrá un apartado de gestión energética que incluirá los datos de consumos energéticos en el CPD.

La empresa adjudicataria presentará dentro del primer mes de funcionamiento del servicio su propuesta de informe al Responsable de Sistemas de la Comisión, quien podrá proponer los cambios que considere oportunos.

#### **3.4.2 Informe semestral**

La empresa adjudicataria emitirá cada seis meses, desde el inicio del contrato, un informe sobre el estado de las instalaciones y propuestas de mejora.

#### **3.4.3 Informe de modificaciones**

La empresa adjudicataria presentará un informe de las actuaciones de mantenimiento que representen cambios en las instalaciones, consistente en una memoria técnica con las características y materiales del trabajo realizado, así como de un plano y esquema, en su caso, de la actualización de las instalaciones.

### **3.5 Reuniones periódicas de seguimiento y control**

Con periodicidad mensualmente, así como siempre que la Comisión lo considere necesario, se mantendrán reuniones de trabajo con el Ingeniero de Mantenimiento para evaluar la marcha del servicio, revisar el estado de incidencias, realizar comentarios, propuestas de mejora, sugerencias, etc

#### 4 Seguimiento del contrato

Con el fin de controlar el seguimiento del contrato, la empresa adjudicataria deberá nombrar un responsable, debidamente cualificado para llevar a cabo las funciones de dirección, organización y coordinación de la ejecución de la prestación contratada, así como las de interlocución con la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Los datos del responsable designado deberán ser comunicados por el contratista a la Comisión, por escrito, en el plazo de los 5 días siguientes al de la firma del contrato, para su aprobación por parte de ésta.

Por parte de la Comisión será responsable del contrato, el Director de Sistemas, a través del Responsable de Sistemas de la Comisión.

Al Responsable de Sistemas de la Comisión le corresponderá supervisar la ejecución del contrato, pudiendo efectuar al interlocutor de la empresa adjudicataria cualesquiera observaciones que estime convenientes para que se corrijan a la mayor brevedad posible las deficiencias advertidas.

El responsable de servicio designado por el adjudicatario deberá mantener una comunicación fluida y permanente con la Comisión, para favorecer el intercambio de toda cuanta información se estime relevante para la correcta ejecución de las prestaciones que constituyen el objeto de dicho contrato. A estos efectos, la empresa adjudicataria deberá poner los medios necesarios para garantizar la localización del responsable del servicio, así como designar entre el personal de su plantilla un sustituto que pueda suplir las posibles ausencias del titular en situaciones de necesidad. Deberá controlar, estudiar y analizar, junto con el Responsable de Sistemas de la Comisión, la evolución de aquellos indicadores de calidad acordados y proponer actuaciones frente a las posibles desviaciones de los mismos.

En Barcelona, a 13 de febrero de 2013

El Presidente de la CMT  
Bernardo Lorenzo Almendros



