

**DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA  
REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO,  
MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”**

## **ÍNDICE**

|     |                                                                                                     |    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1   | INTRODUCCIÓN .....                                                                                  | 3  |
| 2   | OBJETO .....                                                                                        | 4  |
| 3   | ESTADO ACTUAL DE LA RED .....                                                                       | 5  |
| 4   | REQUISITOS GENERICOS .....                                                                          | 9  |
| 4.1 | ACTUACIONES PREVENTIVAS .....                                                                       | 12 |
| 4.2 | MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES .....                                                                | 12 |
| 4.3 | LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA EL CONTRATO .....                                         | 13 |
| 5   | PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....                                                                        | 14 |
| 5.1 | EQUIPOS ENRUTADORES .....                                                                           | 14 |
| 5.2 | ANILLOS DWDM Y FIBRAS OSCURAS .....                                                                 | 18 |
| 5.3 | EQUIPOS ÓPTICOS .....                                                                               | 19 |
| 5.4 | TRABAJOS EN RED .....                                                                               | 23 |
| 6   | SERVICIO DE MANTENIMIENTO; DEFINICION DE TIEMPOS.....                                               | 24 |
| 7   | INFORMES.....                                                                                       | 27 |
| 7.1 | INFORMES REGULARES .....                                                                            | 27 |
| 7.2 | INFORMES ESPECIALES.....                                                                            | 28 |
| 8   | FORMACIÓN SOBRE REDIMadrid.....                                                                     | 28 |
| 9   | VIGENCIA DEL CONTRATO.....                                                                          | 29 |
| 10  | PENALIZACIONES.....                                                                                 | 29 |
| 11  | FORMATO Y CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....                                                           | 31 |
| 12  | CONTROL ECONÓMICO DE FACTURACIÓN Y SOLVENCIA ECONÓMICA (SOBRE 1)<br>.....                           | 32 |
| 13  | PROPUESTA RELATIVA A LOS CRITERIOS CUYA VALORACIÓN DEPENDE DE UN<br>JUICIO DE VALOR (SOBRE 2) ..... | 34 |

**DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”**

|      |                                                                                                 |    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 14   | CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS.<br>(SOBRE 3) .....            | 34 |
| 14.1 | PROPOSICIÓN ECONÓMICA.....                                                                      | 34 |
| 14.2 | RESTO DE CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS .....                 | 35 |
| 15   | PONDERACIÓN DE PUNTUACIONES.....                                                                | 36 |
| 16   | RÉGIMEN DE PAGOS .....                                                                          | 38 |
| 17   | FECHA LIMITE DE PRESENTACIÓN DE OFERTA .....                                                    | 38 |
| 18   | CONSULTAS Y CONTACTO .....                                                                      | 38 |
| 19   | CONFIDENCIALIDAD.....                                                                           | 39 |
| 20   | ANEXO I EQUIPAMIENTO REDIMADRID .....                                                           | 40 |
| 21   | ANEXO II LISTADO DE PdPs .....                                                                  | 42 |
| 21.1 | PdPs con nodos de REDIMadrid: .....                                                             | 42 |
| 21.2 | PdPs con nodos de REDIMadrid con tratamiento especial: .....                                    | 42 |
| 21.3 | PdPs con nodos Ópticos y clientes de REDIMadrid: .....                                          | 42 |
| 21.4 | PdPs con clientes de REDIMadrid, sin equipamiento óptico ni IP: .....                           | 43 |
| 22   | ANEXO III. MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y CRITERIOS QUE NO DEPENDAN DE JUICIO DE VALOR ..... | 44 |

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

### 1 INTRODUCCIÓN

REDIMadrid es la Red Telemática de Investigación de la Comunidad de Madrid y en su trayectoria ha vivido la explosión de Internet que ha supuesto el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones como elemento fundamental de la sociedad de la información.

El objetivo principal de REDIMadrid es la provisión de una infraestructura de alta fiabilidad, flexibilidad y capacidad que permita la experimentación de una amplia gama de servicios telemáticos, así como la puesta en marcha de multitud de aplicaciones y proyectos de investigación.

Se pretende también mejorar y favorecer el desarrollo del trabajo cooperativo entre grupos docentes, investigadores y del colectivo científico en general de las diferentes universidades y centros de investigación de la Comunidad de Madrid y otras instituciones similares, así como la interacción de diferentes grupos de trabajo interdisciplinares dispersos, no necesariamente dentro del entorno académico.

Todos estos objetivos llevan al desarrollo de una serie de servicios que, de forma no exhaustiva, podemos ver listados a continuación:

- Servicios de Telefonía sobre IP / Videoconferencia.
- Servicios de Vídeo Bajo Demanda (VoD).
- Servicios de Teleeducación y Teleformación.
- Servicios de Telemedicina.
- Soporte de Redes Privadas Virtuales.
- Servicio de acceso a bases de datos multimedia (Bibliotecas Digitales).
- Servicios de Laboratorios Cooperativos (Laboratorios Virtuales).
- Sistemas de Tiempo Real de altas prestaciones.
- Experimentación de red piloto basada en IPv6 y QoS.
- Experiencias de Supercomputación en Red.

## **DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”**

La combinación de los requisitos anteriores se concreta en la necesidad de gran capacidad de transporte a bajo coste y la posibilidad de su ampliación, así como la utilización de Protocolos de Internet (IP) y servicios de nivel 2.

Las necesidades actuales de los investigadores exigen una estructura de comunicaciones en la que el énfasis esté en los servicios diferenciados y en la utilización de la red como medio de colaboración para grupos cerrados de usuarios o como parte de grandes experimentos científicos de carácter regional, nacional e internacional.

En la actualidad la gestión de REDIMadrid es responsabilidad de la Fundación IMDEA Software. A efectos del presente documento técnico se utiliza “REDIMadrid” e “IMDEA Software” indistintamente para referirse a la entidad que publica el documento y que solicita propuestas para el suministro que se describe en dicho documento.

## **2 OBJETO**

El objeto del presente procedimiento de licitación es la contratación de un servicio de mantenimiento y gestión de la red de REDIMadrid. Debido a la diferente naturaleza de las diferentes partes que componen la red, se solicita un diferente nivel de gestión y mantenimiento para distintas partes. El detalle, las características y la forma en que deben realizarse los servicios objetos del presente documento de licitación se establecen en los apartados siguientes.

Aunque el mantenimiento requerido es fundamentalmente de tipo correctivo, se prevé también la realización de servicios tipo preventivo consistentes en la actualización de firmware y la ejecución de un determinado número de trabajos en red de los equipos objeto del contrato, como asimismo se describe más adelante.

También se requiere la monitorización global para toda la infraestructura de comunicaciones IP/Ethernet configurada en REDIMadrid.

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

### 3 ESTADO ACTUAL DE LA RED

En esta sección se describe el despliegue actual de la red de REDIMadrid, desglosando las diferentes partes y equipos que lo forman. En las siguientes secciones se detalla el servicio solicitado haciendo referencia a los diferentes elementos.

Los equipos propios de REDIMadrid están instalados en los cuatro puntos de presencia de REDIMadrid. El **Anexo II** detalla las localizaciones concretas de todos los CPDs e instituciones listados en este documento. Los dos nodos principales de REDIMadrid están instalados en CPDs situados en el CSIC y el CIEMAT. También existe equipamiento en un nodo secundario situado en el edificio de la fundación IMDEA Software y en CPD de la Universidad Autónoma de Madrid. En adelante se usará “CSIC”, “CIEMAT”, “IMDEA” y “UAM” para referirse a estos puntos de presencia.

El equipamiento de REDIMadrid está formado por un core de dos equipos Juniper MX480 los cuales dan servicio de L2 y L3. Uno de estos equipos está situado en el CSIC y el otro en el CIEMAT. La comunicación entre los clientes (Universidades y Centros de investigación) y los equipos del core se realiza en su mayoría a través de un backbone formado por anillos de Fibra Óptica que opera el service provider Telefónica a través de un contrato de alquiler de capacidad. Telefónica ilumina estos anillos utilizando tecnología DWDM. En adelante nos referiremos a esta parte de la infraestructura como ANILLOS. Adicionalmente, existen fibras ópticas oscuras propias que se iluminan o bien con equipos IP en algunos casos, o bien con equipos ópticos propios de REDIMadrid. Los equipos de las entidades clientes están gestionados por el cliente y su mantenimiento y gestión no son objeto del presente contrato, pero la configuración, actuaciones y resolución de incidencias puede requerir en ocasiones el trabajo coordinado con el personal especializado de estas instituciones.

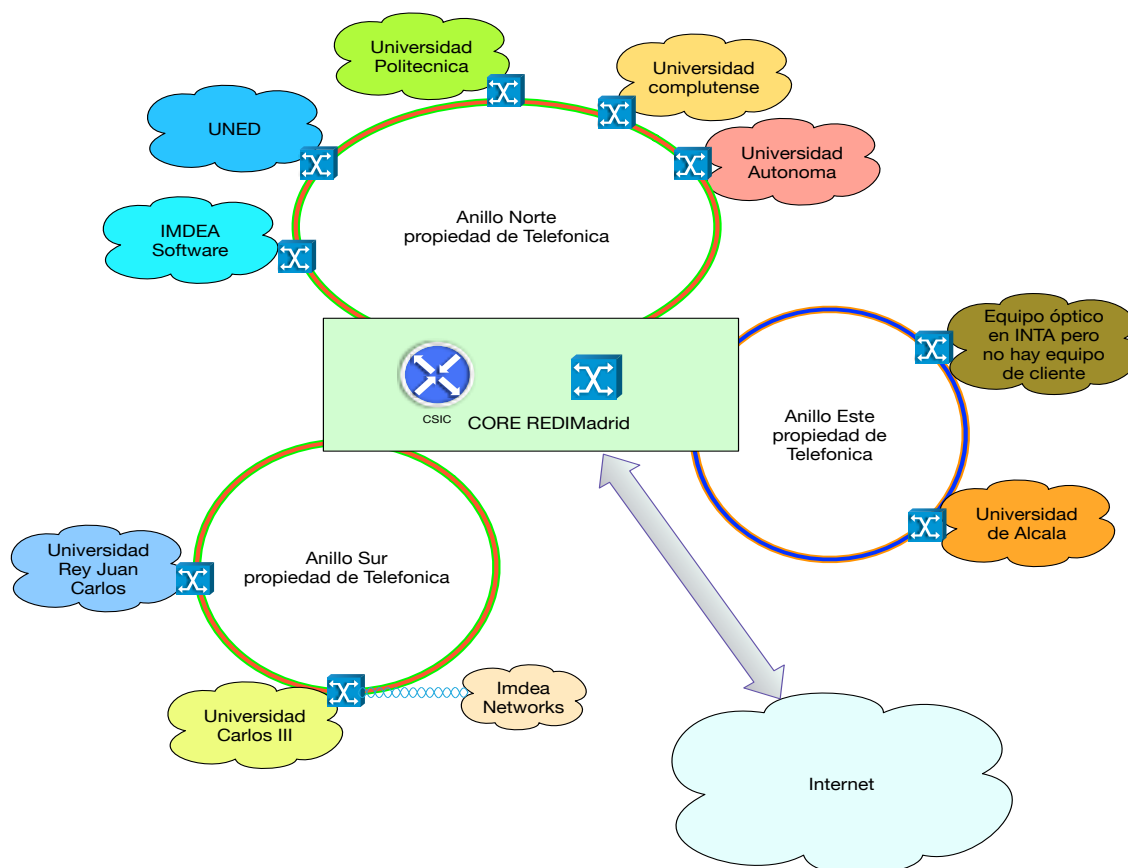
Los clientes conectados a los ANILLOS son los siguiente:

- Universidad de Alcalá de Henares (en adelante UAH)
- Universidad Autónoma de Madrid (en adelante UAM)

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

- Universidad Carlos III de Madrid (en adelante UC3M)
- Universidad Complutense de Madrid (en adelante UCM)
- Universidad Politécnica de Madrid (en adelante UPM)
- Universidad Rey Juan Carlos (en adelante URJC)
- Universidad Nacional de Educación a Distancia(en adelante UNED)
- Fundación IMDEA Software
- Fundación IMDEA Networks

La topología física de los ANILLOS se muestra en la siguiente figura. Se trata de tres anillos de fibra óptica protegidos (redundantes) con el punto un punto en común situado en el CSIC. La topología lógica es una estrella con centro en el mismo punto. Los equipos ópticos utilizan tecnología DWDM y cada entidad conectada dispone de una o dos lambdas protegidas y exclusivas de 1 o de 10 Gbps con el nodo central en el CSIC.



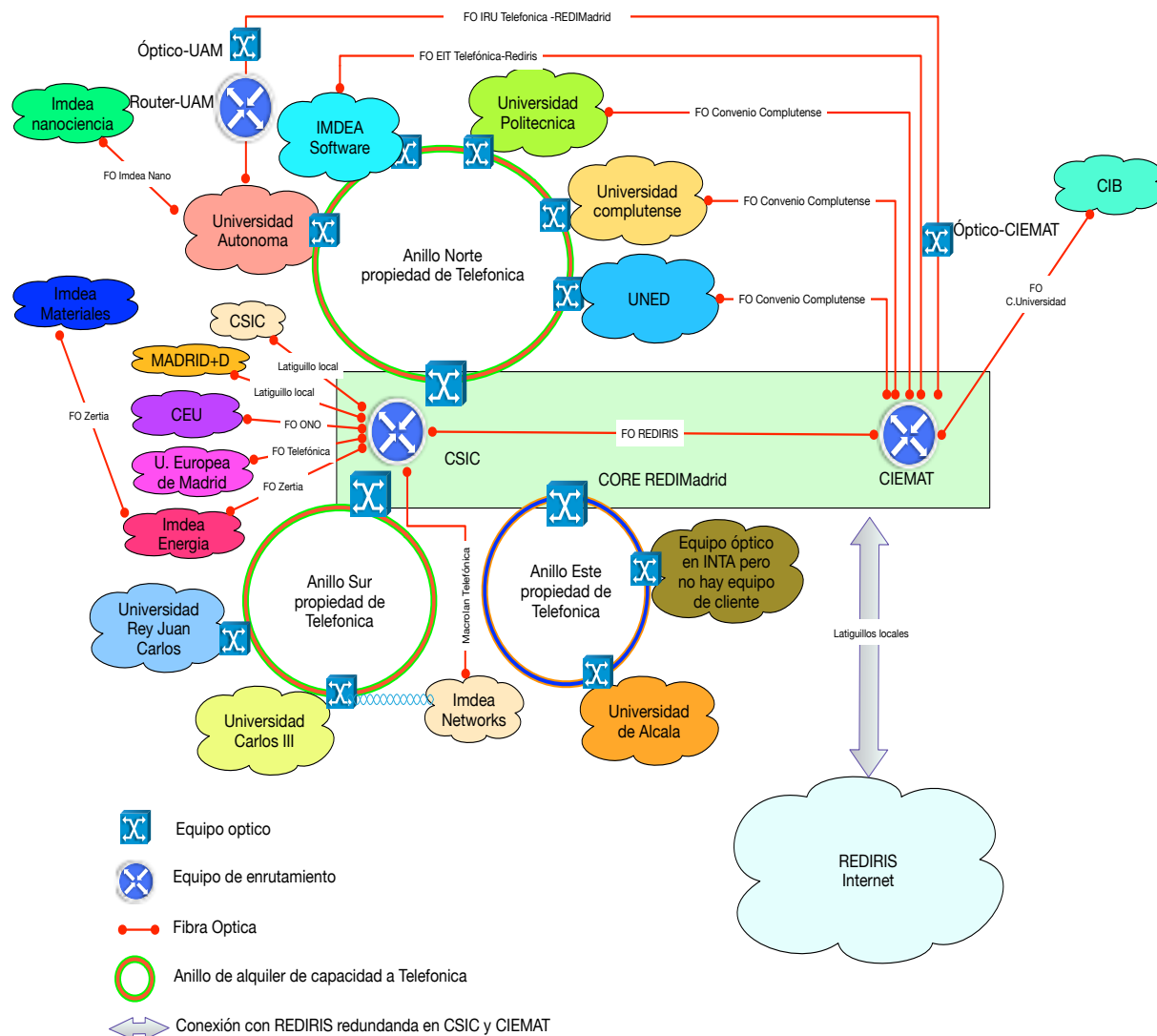
## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

Adicionalmente al backbone de ANILLOS, la red de REDIMadrid cuenta con los siguientes enlaces:

- Enlaces de fibra oscura entre las entidades con sedes en la Ciudad Universitaria (UPM, UNED y UCM) y el CIEMAT. Estos enlaces están iluminados directamente a 10Gbps por los equipos de encaminamiento. En estos casos la responsabilidad de soporte y mantenimiento objeto del presente contrato empieza a partir del puerto de conexión en el router.
- Dos lambdas de 10Gbps, iluminadas por RedIRIS, que conectan entre ellos los equipos core de REDIMadrid en el CSIC y en el CIEMAT. Igualmente, la responsabilidad de soporte y mantenimiento empieza en el puerto de conexión.
- Una fibra oscura que conecta la sede el Instituto IMDEA Software en el campus de Montegancedo y el CIEMAT. Esta fibra, propiedad de Telefónica, es iluminada en ambos extremos directamente por equipamiento de 100Gbps instalado en equipos Juniper MX480, propiedad de REDIMadrid. En el caso del CIEMAT, el equipo es el router core anteriormente citado. En la presente licitación se solicita mantenimiento y soporte de estos equipos como se describe en detalle en los apartados siguientes.
- Una fibra oscura que conecta la UAM con el CIEMAT. Esta fibra oscura, propiedad de Telefónica, está iluminada con equipamiento óptico propiedad de REDIMadrid ADVA FSP3000 de 1U. Adicionalmente, REDIMadrid cuenta en la UAM con un router Juniper MX104 para proveer servicio L3. En el lado del CIEMAT, el equipo ADVA está conectado directamente al router core allí situado, al igual que en el punto anterior. En la presente licitación se solicita mantenimiento y soporte de estos equipos como se describe en los apartados siguientes.

Además, existen otros clientes conectados a los equipos de CORE mediante fibras ópticas contratadas a distintos Service Provider. En estos casos, la responsabilidad de REDIMadrid comienza a partir del puerto de conexión en el router. Por lo tanto, la FO, los equipos ópticos y los latiguillos correspondientes son responsabilidad de la entidad conectada. En la siguiente figura se muestran en mayor detalle la topología de la red:

**DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”**



El servicio de conexión a Internet se ofrece con equipos haciendo peering en CSIC y CIEMAT. Estos equipos tienen a su vez una salida en LACP de 20 Gbps tanto en el CSIC como en el CIEMAT hacia RedIRIS, que sirve de conexión hacia el resto de la Internet.

Los servicios más representativos que se ofrecen en REDIMadrid son los siguientes:

- IPv6
- Multicast
- Full routing table Internet



## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

- L2
- L3
- Routing BGP
- Routing OSPF
- Tunneling GRE
- QOS
- Extensión de VLAN's

Actualmente la red no está preparada para hablar el protocolo 2,5 MPLS, aunque está planeado realizar una migración hacia este tipo de red. Por tanto el licitador deberá tener en cuenta que se le podrá requerir el soporte de una red MPLS durante la duración del contrato.

En la actualidad, la red no tiene acceso fuera de banda ni red de gestión, aunque se tienen planes para realizar accesos fuera de banda en los principales nodos. Por tanto el licitador deberá tener en cuenta que no hay gestión fuera de banda cuando redacte la oferta.

### 4 REQUISITOS GENERICOS

- La empresa adjudicataria establecerá un servicio de monitorización, recepción de alarmas y recepción de llamadas de incidencias 24x7x365 con su consiguiente procesamiento según los tiempos establecidos en la sección 6. Este centro de gestión de incidencias de red debe estar accesible por REDIMadrid al menos un 99,9% del tiempo a través de teléfono con atención en castellano.
- La empresa adjudicataria dispondrá de un número de teléfono - independiente del resto de clientes que pueda tener y por tanto exclusivo para dar soporte a REDIMadrid-, en el cual se debe configurar con la siguiente locución:  
“Bienvenido al centro Operación y Soporte de REDIMadrid”.  
Este teléfono no puede ser un teléfono de tarificación especial o adicional (902, 905,...)

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

- En las comunicaciones con los clientes vía teléfono, siempre se presentaran como personal prestando servicio para REDIMadrid.
- La empresa adjudicataria se le asignara un correo “@redimadrid.es” el cual utilizara para realizar la recepción y envío de todos los comunicados referentes al objeto de este documento.
- Se requiere que el adjudicatario pertenezca a la categoría de **partner oficial de la clase elite** del fabricante Juniper durante la vigencia del contrato. Bajo petición de IMDEA Software, el adjudicatario presentará certificado del fabricante que acredite la renovación anual de dicha clasificación.
- Cuando el adjudicatario tenga que realizar trabajos programados sobre el Centro de Gestión que puedan afectar al servicio que presta bajo este documento, estos trabajos deberán ser comunicados a REDIMadrid con el objeto de acordar conjuntamente la ventana de trabajo para que así se minimice el impacto. Dicha ventana deberá fijarse al menos cinco días laborales antes de la realización de dichos trabajos.
- Para poder prestar todos los servicios indicados en los apartados siguientes, será necesario que el adjudicatario tenga acceso a REDIMadrid remotamente. REDIMadrid puede ofrecer este tipo de conexión, pero se **valórala positivamente** (como se describe en las secciones 14 y 15) que el adjudicatario disponga, al menos, de una conexión propia que proporcione un acceso rápido, privado, seguro y directo entre su Centro de Gestión de Red y el PdP de REDIMadrid en CSIC que le permita acceder al equipamiento objeto de este documento, realizar las actuaciones necesarias y obtener la información necesaria sobre el estado de dicho equipamiento y las funcionalidades configuradas. El precio de esta conexión estará incluida en la oferta económica final. Dicha conexión deberá cumplir los siguientes requisitos:
  - Conexión punto a punto con un ancho de banda de 10Mbps de capacidad efectiva desde su centro de Gestión de Red hasta CSIC.
  - Dicha conexión punto a punto debe estar configurada con una tecnología de red que permita el transporte de diversas VLANs para separar el tráfico de diferentes redes privadas.

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

- Deberá ser una conexión securizada que soporte protocolos punto a punto de encriptación de tráfico, como por ejemplo, IPSec.
- REDIMadrid podrá solicitar en cualquier momento al adjudicatario que realice una auditoría sobre dicha conexión para verificar que se cumplen todos estos requisitos.
- El adjudicatario será entonces responsable de suministrar, instalar y operar con garantía toda la infraestructura que sea necesaria para implementar esta conexión. Es decir, el adjudicatario deberá encargarse de proporcionar todos los recursos (electrónicos, ópticos, mecánicos, latiguillos, parcheos, etc.) para llevar esta conexión hasta el mismo conector de la interfaz del equipo de REDIMadrid.
- La interfaz de conexión del equipo de REDIMadrid se decidirá en función de la disponibilidad (Ethernet conector RJ-45 UTP o FO).
- El direccionamiento IP que se necesite configurar en el equipamiento a instalar será definido y asignado por REDIMadrid.
- Se valorará que la solución de conexión entre el centro de gestión y el PdP de REDIMadrid en CSIC sea redundante y por tanto, tolerante a fallos extremo a extremo con un enlace principal y otro secundario o de backup, o bien se instale otra conexión con REDIMadrid en otro PdP.
- El equipamiento objeto del contrato ha sido adquirido en momentos distintos y con condiciones de soporte y mantenimiento también distintos. Por ambos motivos, las prestaciones de mantenimiento objeto de la presente licitación difieren según el equipamiento y se han clasificado en las siguientes tipologías:
  - **Tipo 1:** El equipamiento no tiene soporte adquirido con el fabricante o bien el soporte caduca el día 31/12/16. Por tanto para este equipamiento se solicita un soporte Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 (del fabricante) y en consecuencia el adjudicatario deberá contratar el soporte Nivel 3 a fabricante con los tiempos especificados en el **Anexo I**.
  - **Tipo2:** El equipamiento ya tiene soporte con fabricante contratado y por tanto no se solicita su adquisición para la duración del presente documento. Para este equipamiento se solicita un soporte Nivel 1; Nivel 2 y Nivel 3, entendiendo

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

que el Nivel 3 de fabricante se trasladaría a la empresa que actualmente tiene el soporte, pero todo el seguimiento y la responsabilidad de solucionar la incidencia corresponde a la empresa adjudicataria.

- Durante la ejecución del contrato se podrá ampliar el parque de equipamiento a monitorizar, limitándose dicha ampliación hasta un máximo de un 20% adicional, redondeando al número entero más cercano. Estas ampliaciones se podrán realizar en cualquier de los PdPs en los que actualmente están alojados equipos o en PdPs nuevos, teniendo en cuenta que si hubiera nuevos PdPs siempre estarían ubicados en la Comunidad de Madrid, entendiéndose que para este nuevo equipamiento sólo se solicita **Nivel 1** de soporte.

### 4.1 ACTUACIONES PREVENTIVAS

- El adjudicatario realizará las actuaciones remotas y/o in-situ así como el soporte técnico necesario para anticiparse a posibles fallos o problemas que pudieran aparecer en la infraestructura de comunicaciones.
- Entre las acciones preventivas se recomienda verificar:
  - Análisis de las incidencias con fallos repetitivos y propuestas de un plan de acciones para que no se repitan.
  - Comprobación de los nuevos fallos software (o bugs) que anuncien, o comuniquen de forma privada, los fabricantes de los equipos objeto del presente documento y chequeo de que repercusión tienen en las prestaciones de dichos equipos.
  - Comprobación periódica de los log de los equipos.

### 4.2 MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

Para la prestación del Servicio objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a disponer de los medios personales y materiales suficientes que deberán cumplir con la cualificación adaptada a las necesidades del servicio.

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

### 4.3 LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA EL CONTRATO

- Las tareas de mantenimiento de los equipos, como son la sustitución in-situ de hardware defectuoso, u otras que también requieran presencia in-situ, se prestarán en todos y cada uno de los PdP de REDIMadrid, que se listan en el **Anexo II** punto 16.2.1 y 16.2.2. Hay dos excepciones a esta regla:
  - El PdP de la Fundación IMDEA Software, el cual será accesible de 8:00 a 20:00 de Lunes a Viernes. Cualquier trabajo que haya que realizar tendrá lugar en ese horario. Si la FO Oscura que conecta IMDEA Software con el CIEMAT tuviera una incidencia, RedIRIS, como responsable de la FO, dispone de un teléfono para emergencias fuera del horario antes descrito para escalar la incidencia a Telefónica.
  - El PdP de la UAM (Universidad Autónoma de Madrid). Sin ser un PdP propio de REDIMadrid sino un CPD de cliente, REDIMadrid tiene equipos instalados en este CPD y por tanto podría ser necesario acceder a él para su resolución. Para acceder al CPD de la UAM se proporcionarán los correspondientes contactos al adjudicatario del contrato de mantenimiento.
- Los PdP listados en el **Anexo II** puntos 16.2.3 y 16.2.4 son PdP en los que hay equipamiento óptico de Telefónica (16.2.3) o bien FO de otro operador (16.2.4). en todos los PdP indicados en el anterior párrafo (16.2.3 y 16.2.4) no se solicita el desplazamiento in-situ, sino la gestión y seguimiento de incidencias con Telefónica (en el caso del punto 16.2.3) o la delegación de las incidencias al centro para que gestionen la incidencia con el operador responsable de la FO (en el caso del punto 16.2.4).
- Otras tareas de mantenimiento que no precisen presencia in-situ en los PdPs de REDIMadrid para cumplir los requisitos técnicos especificados en el presente documento así como tareas de monitorización y soporte remoto se realizara remotamente desde el centro de gestión de red del adjudicatario.

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

### 5 PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Los niveles de servicio de mantenimiento y gestión requeridos para cada elemento de la red descrita anteriormente en la sección 3 pueden ser niveles distintos y se describen por separado en esta sección.

#### 5.1 EQUIPOS ENRUTADORES

- Esta parte del servicio solicitado consiste en un soporte especializado para configurar, gestionar y mantener los equipos de enrutamiento Juniper utilizados en REDIMadrid, tanto los core MX480 situados en el CSIC y en el CIEMAT, como el MX480 situado en IMDEA Software y el MX104 situado en la UAM (en adelante usaremos “ROUTERS” para referirnos a la parte del servicio descrita en esta subsección). El objetivo es asegurar la disponibilidad y operatividad del equipamiento desplegado.
- El servicio de soporte de ROUTERS incluirá, entre otros, el soporte para el análisis de incidencias tanto hardware como software **hasta su completa resolución**, pudiendo incluso ser necesario que personal del adjudicatario se desplace físicamente al correspondiente PdP. Este análisis puede requerir el soporte del fabricante para estudiar y tratar errores, logs, alarmas, avisos, etc,... generados por el equipamiento así como revisiones y modificaciones de la propia configuración de los equipos. Asimismo, entre otras acciones, una incidencia se podría solucionar con la sustitución hardware o con el suministros de parches software específicos o actualizaciones completas del sistema operativo, o con la aplicación de configuraciones optimizadas.
- El servicio requerido para el soporte de ROUTERS también incluirá el suministro de nuevas versiones de software que el fabricante vaya desarrollando y liberando, con nuevas y/o mejoradas prestaciones y funcionalidades así como el apoyo técnico ante dudas sobre configuraciones que estuvieran en operación o sobre configuraciones nuevas a implantar.
- El servicio también debe incluir una gestión *best-effort* de las incidencias críticas. Este tipo de gestión consiste en la ejecución de los pasos descritos un documento

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

redactado por REDIMadrid, que permiten levantar los clientes y servicios más críticos, aún a costa de otros clientes y servicios. Para ello el personal de REDIMadrid ha configurado equipamiento de routing y cableado de tal manera que, en función del servicio o cliente que se quiera recuperar inmediatamente de una caída, puede ser necesario realizar cambios físicos en algún patch panel en los PdP de CSIC o CIEMAT. Esta solución extrema sólo sería necesaria en casos de fallos en las tarjetas para los el tiempo que garantiza el fabricante en reemplazar las partes suponga pérdida de tráfico de la mayor criticidad, y no exista manera remota de reconfigurar los equipos para garantizar este tráfico crítico. Estos tiempos que se definirán con el licitador que sea adjudicatario del contrato.

- En cuanto al soporte de los ROUTERS el servicio que se solicita es de Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3:
  - **Nivel 1/Tier 1:** Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas y responsable de personarse físicamente en un PdP para solucionar un problema, también para realizar cambios de hardware si fuera necesario. El Nivel 1 recibirá alarmas que se enviarán desde los sistemas de gestión de REDIMadrid que el adjudicatario tendrá que tratar. El adjudicatario también tendrá acceso a los sistemas de monitorización para realizar un trabajo proactivo de las incidencias. IMDEA Software permite al adjudicatario instalar su propio sistema de monitorización siempre incluido dentro del precio de la oferta.
  - **Nivel 2/Tier 2:** Soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas en la incidencia. De esta manera se deduce que el soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en equipos de routing Juniper y expertas en soluciones de Service Provider.
  - **Nivel 3/Tier 3:** Soporte técnico del fabricante, en el que se escalará la incidencia a Nivel 3 (fabricante) desde el Nivel 2. Los técnicos asignados a este nivel son expertos y son responsables, no solo para ayudar al personal de los otros niveles 1 y 2 sino también para investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas y conocimientos internos de fabricante.

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

- Todas las necesidades y prestaciones que se requieren para este Servicio deben ser proporcionadas directamente por el adjudicatario del contrato, entendiendo que el soporte de alto nivel (Nivel 3) se contratará directamente a los fabricantes originales del hardware (Juniper). A estos efectos de prestación del Servicio, el adjudicatario tiene la responsabilidad de ser garante y responder de la correcta ejecución del Servicio por parte del fabricante, satisfaciendo los requisitos del presente documento, dado que su función es en algunos casos la de contratar el servicio de Nivel 3 con el fabricante con la garantía de calidad requerida y en otros traspasar el soporte de Nivel 3 al integrador que lo tenga contratado.
- Como se ha comentado en el punto anterior, pueden existir casos en los cuales el Nivel 3 de fabricante no esté contratado por el adjudicatario, sino que esté contratado por otra segunda empresa, pero en todos los casos (tanto si el Nivel 3 del fabricante lo tiene el adjudicatario del contrato como si lo tiene una segunda empresa), el adjudicatario será responsable del seguimiento de la incidencia hasta su resolución final.
- El Servicio deberá prestarse para todo el equipamiento del fabricante Juniper detallado en el **Anexo I**, el cual se encuentra alojado e instalado en los puntos de presencia listados en el **Anexo II**.
- Se entiende por Tiempo Máximo de Reposición de Hardware (TMRH) aquel que transcurre entre el momento en que el fabricante Juniper determina que hay que sustituir un elemento hardware y el momento en que llega al destino indicado en la gestión de la sustitución. El TMRH que se solicita en el presente contrato depende del PdP, debido a su diferente criticidad:
  - Para los routers MX480 situados en el CSIC y en el CIEMAT, se requiere un TMRH de 4h (24x7x4).
  - Para los router MX480 situado en IMDEA Software y el router MX104 situado en la Universidad Autónoma de Madrid, se aceptarán ofertas con un TMRH de 4h (24x7x4), siguiente día laborable (Next Business Day – NBD) o envío en Siguiete Día Laborable (Next Business Day Shipment – NBDS). Se valorará más favorablemente un TMRH menor como se describe en las secciones 14 y 15.



## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

En el **Anexo I**, para cada PdP y equipamiento, se lista el hardware concreto y se indica nuevamente el TMRH que se requiere para cada uno de ellos. A estos tiempos habría que sumar **2 horas** como máximo, correspondiente al tiempo necesario para que el técnico se desplace con el elemento hardware desde la ubicación donde lo hubiera recepcionado hasta el PdP del caso y lo reemplace con garantías.

- REDIMadrid tendrá acceso directo 24 horas al día, todos los días del año, al centro de soporte del adjudicatario del contrato, vía teléfono, correo electrónico y web, para realizar consultas técnicas, abrir incidencias, etc..
- REDIMadrid **valorará positivamente**, como se describe en la secciones 14 y 15, la posibilidad de tener una cuenta de usuario para acceder a la web del fabricante Juniper, para poder hacer un seguimiento de los casos abiertos, abrir casos, consultas técnicas, acceder a documentación privada así como obtener parches y actualizaciones o cualquiera de las nuevas versiones de software liberadas por el fabricante.
- En particular y a requerimiento de REDIMadrid, durante el tiempo de ejecución del contrato, la ubicación física de alguno de los PdP podría trasladarse, total o parcialmente, es decir, los equipos alojados en un PdP podrían trasladarse, en su totalidad o parcialmente, a una nueva ubicación física. Estos traslados siempre se realizarán dentro de la Comunidad de Madrid. El adjudicatario deberá prestar el servicio descrito con las mismas características independientemente de los posibles cambios anteriormente mencionados. Estos traslados serán comunicados por IMDEA Software al adjudicatario con una antelación mínima de 4 semanas, de forma que en dicho periodo el adjudicatario pueda coordinar con el fabricante el suministro del Servicio en el nuevo alojamiento.
- De igual forma, la configuración hardware inicial del equipamiento alojado en un Punto de Presencia determinado podría ser cambiada durante el tiempo de ejecución del contrato. Este cambio puede deberse a la instalación en dicho equipamiento de componentes hardware nuevos adquiridos en otros procedimientos de licitación bien para actualizar hardware obsoleto a nuevas versiones superiores o para ampliar la capacidad de conexiones y rendimiento. Asimismo en un PdP también puede instalarse hardware que se traslada desde otros PdPs, incluso un equipo completo

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

podría trasladarse de un Punto de Presencia a otro cualquiera de los listados en el **Anexo II**. Se requiere que el Servicio se preste con las mismas características y condiciones que las requeridas en el presente contrato aún cuando se realicen dichos cambios sobre la configuración hardware inicial de los equipos objeto del servicio.

- Durante la vigencia del contrato, podrían conectarse nuevos clientes a la red. Se requiere que el servicio se preste con las mismas características y condiciones que las requeridas en el presente contrato. La conexión de un nuevo cliente junto con todos los contactos y datos se enviarán al adjudicatario con al menos 5 días laborables antes de que el cliente comience a utilizar los servicios prestados por REDIMadrid.

### 5.2 ANILLOS DWDM Y FIBRAS OSCURAS

- Esta subsección describe el servicio solicitado que corresponde a la gestión de incidencias en las fibras ópticas utilizadas por REDIMadrid, tanto la red de anillos DWDM operadas por Telefónica mediante un contrato de alquiler de capacidad, como los enlaces de fibra oscura iluminados por REDIMadrid. En lo siguiente nos referiremos a esta parte del servicio como “FIBRA OPTICA”.
- En cuanto a los anillos, el alcance de esta parte del servicio consiste en la gestión de incidencias en fibra óptica DWDM con el propietario de la infraestructura (Telefónica). En este sentido no se solicitan conocimientos específicos de equipamiento óptico ni de FO. La gestión de incidencias incluirá la apertura del caso a Telefónica, el seguimiento hasta su resolución, la documentación del problema y la comunicación a los clientes afectados.
- También se debe gestionar las incidencias que surjan en las otras dos fibras ópticas iluminadas por REDIMadrid:
  - El tramo de FO Oscura la UAM y el CIEMAT, iluminados por los equipos ADVA mencionados en la sección 5.3 a continuación. El adjudicatario de esta fibra óptica es Telefónica, por lo que la gestión de las posibles incidencias en la fibra consistirá se tramitará con este proveedor.

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

- El tramo de FO Oscura que conecta el PdP de REDIMadrid en IMDEA Software con el PdP del REDIMadrid en el CIEMAT. En este caso se trata de una fibra oscura adjudicada a Telefónica por RedIRIS que ha cedido su uso a REDIMadrid. La gestión de las posibles incidencias en la fibra consistirá se tramitará con este proveedor.
- Para la gestión de incidencias con los anillos de Telefónica y con los dos tramos de fibra oscura se solicita únicamente **Nivel 1**:
  - Tras recibir una llamada del cliente o la alarma del gestor de REDIMadrid o proactivamente se visualizara la alarma en el sistema de monitorización, el adjudicatario abrirá una incidencia a Telefónica para que se restablezca el servicio.
- El adjudicatario será responsable de hacer un seguimiento de la incidencia y reportar información puntualmente, tanto a los clientes como a REDIMadrid, hasta su resolución final.
- El adjudicatario será responsable de solicitar a Telefónica el compromiso de tiempos de resolución de la incidencia.
  - En el caso de los anillos, el adjudicatario será responsable de gestionar el acceso físico a los PdPs en el caso que Telefónica necesitara realizar pruebas de los enlaces.

### 5.3 EQUIPOS ÓPTICOS

- En este apartado se describe el alcance del servicio en lo relativo a los equipos ópticos ADVA FSP3000 de 1U que iluminan la fibra que conecta la UAM y el CIEMAT. Esta parte del servicio **es opcional**, pero se **valorará** favorablemente como se describe en la secciones 14 y 15.
- El servicio solicitado es la adquisición de un soporte especializado (en adelante “EQUIPOS ÓPTICOS”) para configurar, gestionar y mantener los dos equipos ópticos del fabricante ADVA modelo FSP3000 de 1U antes mencionados, y que asegure la

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

disponibilidad y operatividad del equipamiento de este fabricante desplegado, atendiendo los criterios de calidad expuestos en los siguientes apartados.

- El servicio en lo referente a los EQUIPOS ÓPTICOS incluirá, entre otros, el soporte para el análisis de incidencias tanto hardware como software **hasta su completa resolución**, pudiendo incluso ser necesario el desplazamiento físico a los PdP. Este análisis puede requerir el soporte del fabricante para estudiar y tratar errores, logs, alarmas, avisos, etc,... generados por el equipamiento así como revisiones y modificaciones de la propia configuración de los equipos. Asimismo, y entre otras acciones posibles, la incidencia se podría solucionar con la sustitución hardware o con el suministros de parches software específicos o actualizaciones completas del sistema operativo, o con la aplicación de configuraciones optimizadas.
- El servicio de los EQUIPOS ÓPTICOS también incluirá el suministro de nuevas versiones de software que el fabricante vaya desarrollando y liberando, con nuevas y/o mejoradas prestaciones y funcionalidades así como el apoyo técnico ante dudas sobre configuraciones que estuvieran en operación o sobre configuraciones nuevas a implantar.
- Aunque el servicio de los EQUIPOS ÓPTICOS es opcional se valorará favorablemente un nivel de servicio hasta Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3:
  - **Nivel 1/Tier 1:** Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas y responsable de personarse físicamente en un Punto de Presencia para solucionar un problema, también para el cambio de hardware si fuera necesario. El Nivel 1 recibirá alarmas que se enviarán desde los sistemas de gestión de REDIMadrid que el adjudicatario tendrá que tratar. El adjudicatario también tendrán acceso a los sistemas de monitorización para realizar un trabajo proactivo de las incidencias. IMDEA Software permite al adjudicatario instalar su propio sistema de monitorización siempre que no se penalice la oferta con un incremento en su precio.
  - **Nivel 2/Tier 2:** Soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas en la incidencia. De esta manera se deduce que el soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en equipos ópticos de ADVA.

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

- **Nivel 3/Tier 3:** Soporte técnico del fabricante, se escalara la incidencia a Nivel 3 (fabricante) desde el Nivel 2, Los técnicos asignados a este nivel son expertos y son responsables, no sólo para ayudar al personal de los otros niveles 1 y 2 sino también para investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas y conocimientos internos de fabricante.
- Todas las necesidades y prestaciones que se requieren para el servicio de los EQUIPOS ÓPTICOS deben ser proporcionadas directamente por el adjudicatario del contrato, entendiendo que el soporte de alto nivel (Nivel 3) se contratará directamente de los fabricantes originales del hardware (ADVA). A estos efectos de prestación del servicios de mantenimiento de los EQUIPOS ÓPTICOS, el adjudicatario tiene la responsabilidad de ser garante y responder de la correcta ejecución del servicio por parte del fabricante, satisfaciendo los requisitos del presente documento, dado que su función es en algunos casos la de contratar el Servicio de Nivel 3 con el fabricante con la garantía de calidad requerida y en otros traspasar el Soporte de Nivel 3 y/o Nivel 2 al integrador que lo tenga contratado.
- Como se ha comentado en el punto anterior, pueden existir casos en los cuales el Nivel 3 de fabricante y/o Nivel 2 no esté contratado por el adjudicatario, sino que esté contratado por otra segunda empresa, pero en todos los casos (tanto si el Nivel 3 del fabricante lo tiene el adjudicatario del contrato como si lo tiene una segunda empresa), el adjudicatario será responsable del seguimiento de la incidencia hasta su resolución final.
- El Servicio deberá prestarse para todo el equipamiento del fabricante ADVA detallado en el **Anexo I**, el cual se encuentra alojado y/o instalado en los puntos de presencia listados en el **Anexo II**.
- Se entiende por Tiempo Máximo de Reposición de Hardware (TMRH) aquel que transcurre entre el momento en que el fabricante ADVA determina que hay que sustituir un elemento hardware y el momento en que llega al destino indicado en la gestión de la sustitución. El TMRH que se solicita en el presente contrato para el SERVICIO ÓPTICO puede ser de 4 horas (4H), Siguiete día Laborable (Next Business Day – NBD) y/o envió en Siguiete Día Laborable (Next Business Day

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

Shipment – NBDS). A estos tiempos habría que sumar **2 horas** como máximo, correspondiente al tiempo necesario para que el técnico se desplace con el elemento hardware desde la ubicación donde lo hubiera recepcionando hasta el PdP del caso y lo reemplace con garantías.

- REDIMadrid tendrá acceso directo 24 horas al día, todos los días del año, al centro de soporte del adjudicatario del contrato, vía teléfono, correo electrónico y web, para realizar consultas técnicas, abrir incidencias, etc..
- En particular y a requerimiento de REDIMadrid, durante el tiempo de ejecución del contrato, la ubicación física de alguno de los PdP podría trasladarse, total o parcialmente, es decir, los equipos alojados en un PdP podrían trasladarse, en su totalidad o parcialmente, a una nueva ubicación física. Estos traslados siempre se realizan dentro de la Comunidad de Madrid. El adjudicatario deberá prestar el servicio descrito con las mismas características independientemente de los posibles cambios anteriormente mencionados. Estos traslados serán comunicados por IMDEA Software al adjudicatario con una antelación mínima de 4 semanas, de forma que en dicho periodo el adjudicatario pueda coordinar con el fabricante el suministro del Servicio en el nuevo alojamiento.
- De igual forma, la configuración hardware inicial del equipamiento alojado en un Punto de Presencia determinado podría ser cambiada durante el tiempo de ejecución del contrato. Este cambio puede deberse a la instalación en dicho equipamiento de componentes hardware nuevos adquiridos en otros procedimientos de licitación bien para actualizar hardware obsoleto a nuevas versiones superiores o para ampliar la capacidad de conexiones y rendimiento. Asimismo en un PdP también puede instalarse hardware que se traslada desde otros PdPs, incluso un equipo completo podría trasladarse de un Punto de Presencia a otro cualquiera de los listados en el **Anexo I**. Se requiere que el Servicio se preste con las mismas características y condiciones que las requeridas en el presente contrato aún cuando se realicen dichos cambios sobre la configuración hardware inicial de los equipos objeto del servicio.

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

### 5.4 TRABAJOS EN RED

- Esta subsección describe el alcance del servicio solicitado en lo relativo a la ejecución de un número limitado de trabajos programados.
- Este alcance consiste en la ejecución de un determinado numero de trabajos en red (en adelante “TRABAJOS EN RED”) que se ejecutarán únicamente sobre el equipamiento IP (enrutadores) objeto del presente documento.
- Se solicita la cotización de **6** trabajos en red los cuales para minimizar el impacto en el servicio prestado a las instituciones clientes de REDIMadrid se ejecutaran siempre fuera de jornada laboral, preferentemente en horario UCT de 00:00 a 05:00 de L-V, pero el licitador tendrá que tener en cuenta a la hora de preparar la oferta que se podrán ejecutar los Fines de Semana y/o festivos (sábado o domingos) en horario diurno o nocturno, también puede darse el caso en el que los trabajos se realicen en horario diurno de L-V.
- Para cada trabajo en red, IMDEA Software suministrará un documento especificando las configuraciones en formato set/configuración para poder realizar copy/paste, el documento indicara todos los comandos y pruebas a realizar para verificar que el trabajo finaliza satisfactoriamente.
- Los trabajos tendrán una duración máxima de 4 horas.
- Los trabajos se podrían realizar remotamente a excepción de trabajos críticos con posibilidad de perder conexión remota (cambio de software, cambio críticos de routing, etc) o trabajos en los que haya que manipular fibras ópticas o cables y conectores Ethernet. Si la ejecución fuera física se realizaría presencialmente en el PdP correspondiente. IMDEA Software decidirá con cada trabajo si la ejecución se realizara físicamente o remotamente.
- Solamente se requerirán trabajos sobre equipos enrutadores del fabricante Juniper.
- El perfil de la persona ejecutora del trabajo deberá ser Ingeniero Sénior con conocimientos de Juniper, con al menos 3 años de experiencia y certificaciones propias de fabricante.
- Se solicitara la ejecución del trabajo con preaviso de al menos 5 días naturales.

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

- La empresa adjudicataria tendrá que informar del comienzo y la finalización del trabajo, y del resultado final del trabajo junto con los log y las pruebas realizadas mediante correo electrónico.

## 6 SERVICIO DE MANTENIMIENTO; DEFINICION DE TIEMPOS

- Se considerará incidencia de mantenimiento a cualquier situación que suponga la interrupción o degradación de cualquiera de los servicios configurados en los equipos objeto del contrato.
- El proveedor dispondrá de un sistema de gestión de incidencias que recoja los datos de los fallos (horas de comienzo y final, descripción de la causa de la incidencia, actuaciones para solucionarla).
- Dentro de los 15 minutos siguientes a la detección de un fallo en el servicio, el adjudicatario abrirá una incidencia y enviará un mensaje de correo electrónico a REDIMadrid y los clientes afectados con toda la información asociada a dicha incidencia. El adjudicatario mantendrá informado regularmente a REDIMadrid y los clientes afectados del proceso que se sigue para reparar el fallo. El formato de los correos se definirá entre IMDEA Software y la empresa adjudicataria.
- Se define como Tiempo Total de un caso al comprendido entre el momento en que un problema se origina y el momento de su resolución, y por tanto, están incluidos en dicho periodo el tiempo de resolución y el tiempo de reposición de hardware, que son independientes entre si, en caso de que fuera necesario dicha reposición para resolver el caso.
- Las incidencias se clasificaran en tres tipos, en función de su severidad. El nivel de severidad será asignado y podrá ser modificado por IMDEA Software comunicándolo previamente al adjudicatario.
- Se han definido los siguientes niveles de severidad y el tiempo de resolución (estos tiempos son aplicables al soporte de ROUTERS, es decir no aplica para la gestión de incidencias de la fibra con la modalidad de alquiler de capacidad a Telefónica o la gestión).



**DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”**

| Nivel de severidad | Descripción                                                                                                                                       | Tiempo de Resolución (*) |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Alto               | Problemas que impiden o degradan el funcionamiento de todos o parte de los servicios o funcionalidades configurados en cualquiera de los equipos. | 4 horas                  |
| Medio              | Problemas que no afectan al funcionamiento de los servicios o funcionalidades configuradas                                                        | 24 horas                 |
| Bajo               | Requerimientos de información y clarificación sobre aspectos técnicos relacionados con el funcionamiento operación y configuración de equipos     | Dos días Laborables      |

(\*) En el caso que se identifique como posible solución de la incidencia el reemplazo o sustitución hardware, el Tiempo de Resolución no forma parte del Tiempo de Total de la incidencia. No es así en el caso del Tiempo de Respuesta que si se incluye en el Tiempo de Resolución, así por ejemplo en un caso de severidad alta ocurrida en un PdP con Tiempo Máximo de Reposición de Hardware (TMRH) de 4H, para la que se identifica como solución la sustitución de un componente hardware, el plazo máximo para corregir el fallo sería de 10 horas, donde 4 horas corresponden a la fase de análisis de la incidencia (o Tiempo de Resolución) y 6 horas corresponden al plazo máximo para realizar una correcta sustitución hardware. De estas 6 horas, 4 horas corresponden al TMRH y 2 horas adicionales para el desplazamiento del técnico para cambiar el hardware.

- Para cada nivel de severidad descrito en el requisito anterior se requiere un tiempo de respuesta máximo en el que un técnico cualificado atenderá el caso, ejecutando los procedimientos que correspondan según el tipo de equipamiento. Estos tiempos si aplican a estos la gestión de incidencias de los anillos de FO con la modalidad de alquiler de capacidad a Telefónica (gestión de “FIBRA ÓPTICA”).

**DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”**

| <b>Nivel de severidad</b> | <b>Tiempo de Respuesta (incluido en el Tiempo de Resolución)</b> |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Alto                      | 15 minutos                                                       |
| Medio                     | 2 horas                                                          |
| Bajo                      | 24 horas                                                         |

- Una incidencia se cerrará cuando el NOC de REDIMadrid haya aceptado dicho cierre, lo que normalmente se producirá cuando el servicio se haya restablecido y estabilizado, se hayan eliminado o corregido las causas que originaban los problemas en el servicio y se haya informado al NOC de dichas causas y confirmado que éstas se han eliminado. Si después de cerrar una incidencia se vuelven a presentar los mismos fallos que se pensó que estaban resueltos se reabrirá la misma incidencia anterior.
- En un plazo no superior a 48 horas desde el cierre del caso, el adjudicatario enviará un informe detallado sobre la incidencia a REDIMadrid. Como mínimo, recogerá los siguientes datos:
  - Hora de comienzo de la incidencia.
  - Hora de fin de la incidencia.
  - Descripción de la causa.
  - Actuaciones para solucionarla.
  - Datos de contacto de las personas que han participado en su resolución.
  - Si el adjudicatario hiciera uso de una solución provisional para solventar la incidencia, se incluirá el detalle técnico de dicha solución y la propuesta de implantación de la solución definitiva (incluyendo tanto una descripción técnica como plazos)
  - Otros datos de interés.
- Una vez que se ha identificado como solución de la incidencia la sustitución de un elemento hardware del equipamiento, el plazo máximo para llevar dicha sustitución será de:

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

- **6 horas**, cuando el TMRH especificado o mejorado sea de 4h. Se contemplan 2 horas adicionales a las 4h para que el técnico se desplace con el elemento hardware desde la ubicación donde lo hubiera recepcionado hasta el PdP del caso.
- **NBD**, cuando el TMRH especificado sea NBD.
- **NBDS**, cuando el TMRH especificado sea NBDS.
- El plazo se inicia cuando el centro de soporte del fabricante o del adjudicatario (lo que antes ocurra) identifiquen la sustitución del hardware como solución de la incidencia. El reloj que contabiliza el tiempo o plazo máximo para realizar la sustitución no se detiene hasta que el hardware no haya sido correctamente reemplazado. Así, por ejemplo, podrían ser necesarias actualizaciones del sistema operativo para que el nuevo hardware fuera reconocido o bien para que las *features* configuradas recuperaran la operatividad. La ejecución de estas tareas, y otras que fueran necesarias para la correcta operatividad del hardware en el conjunto de la red, quedan incluidas en el plazo máximo de reposición o sustitución.

## 7 INFORMES

### 7.1 INFORMES REGULARES

El adjudicatario suministrará mensualmente a REDIMadrid un informe técnico, como máximo en los cinco días laborables siguientes al final del mes. Este informe se enviará por correo electrónico y contendrá, al menos, la información que a continuación se detalla:

- Hora de comienzo de la incidencia.
- Hora de fin de la incidencia.
- Descripción de la causa.
- Actuaciones para solucionarla.
- Otros datos de interés.

No obstante, esta estructura podrá ser modificada a petición de REDIMadrid en cualquier momento.

Con la información de la que REDIMadrid disponga de las incidencias del mes se evaluará el

## **DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”**

informe enviado y, de ser necesario, se abrirá un periodo de diálogo para aclarar aquellos datos en los que se detecten discrepancias. El adjudicatario enviará un informe final actualizado.

### **7.2 INFORMES ESPECIALES**

REDIMadrid podrá solicitar un informe especial sobre un problema determinado. El adjudicatario deberá confirmar a REDIMadrid la recepción de la petición inmediatamente y suministrar un borrador del informe (causa del problema y acciones tomadas para su solución) en las 24 horas siguientes a la recepción de la petición. El informe completo deberá enviarse a REDIMadrid durante los cinco días laborables siguientes. El informe incluirá, al menos, descripción detallada y completa del problema y su impacto, resumen de todas las acciones llevadas a cabo para resolver el problema e información detallada de las medidas tomadas para prevenir la repetición del problema. El informe se enviará por correo electrónico.

## **8 FORMACIÓN SOBRE REDIMadrid**

- El personal asignado para la ejecución del contrato tendrá la formación técnica adecuada. En el caso que necesitara una formación específica para acometer las tareas encomendadas de acuerdo con el presente documento, ya sea por evolución de la tecnología, por incorporación de nuevas versiones de la línea de productos o por acometimiento de nuevas tareas, según los requisitos técnicos exigido, la empresa adjudicataria pondrá los medios a su cargo para satisfacer dicha necesidad, en el horario o turno que no afecte al funcionamiento del servicio contratado.
- IMDEA Software impartirá dos jornadas de formación de 3 horas cada jornada. Cada jornada se impartirá en un PdP principal de REDIMadrid (una en el CSIC y la otra en el CIEMAT), para que las jornadas formativas a parte de ser teóricas sirvan para la visita del CPD y familiarización con la localización y acceso.
- El objetivo de la formación es que la empresa adjudicataria este formada en la red de REDIMadrid para comenzar el contrato el día 1/01/2017, por tanto se tendrá en cuenta debido a la falta de tiempo, que la formación se podrá impartir en las semanas

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

de navidad (semana 51 y 52), aunque en todo momento se intentaran impartir previo a las semanas anteriormente citadas.

### 9 VIGENCIA DEL CONTRATO

La duración del contrato al cual hace referencia este documento es de **12 meses**. El contrato comenzará el día 1/01/2017 y terminará el 31/12/2017.

### 10 PENALIZACIONES

- Las penalizaciones se detraerán del importe pendiente de pago al adjudicatario (garantía definitiva).
- Se penalizará el incumplimiento de los tiempos máximos especificados para la reposición o sustitución de componentes hardware. La penalización se calculará mensualmente, queda establecida según se describe a continuación:

| Retraso en la sustitución | Penalización a aplicar por cada componente hardware a sustituir |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Primera hora de retraso   | 400€                                                            |
| Segunda hora de retraso   | 600€                                                            |
| Tercera hora y siguientes | 1.000 € por cada hora o fracción, a partir de la tercera hora   |

- Se penalizará no ejecutar (o hacerlo de forma incorrecta) los procedimientos establecidos para asegurar la correcta ejecución de todas las prestaciones contratadas. Esta penalización, que se aplicará mensualmente, será de 500€ por cada vez que el procedimiento no se ejecute correctamente.
- Se penalizará el incumplimiento de los tiempos máximos especificados para la resolución de incidencias. La penalización, que se calculará mensualmente, queda establecida según se describe a continuación:

**DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”**

|                                                                |                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Retraso en la resolución de incidencias</b>                 | <b>Penalización que se aplicara por cada hora de retraso en la resolución de una incidencia con nivel de severidad alta</b>  |
| Primera hora de retraso                                        | 400€                                                                                                                         |
| Segunda hora de retraso                                        | 600€                                                                                                                         |
| Tercera hora y siguientes                                      | 1.000 € por cada hora o fracción, a partir de la tercera hora                                                                |
|                                                                | <b>Penalización que se aplicara por cada hora de retraso en la resolución de una incidencia con nivel de severidad media</b> |
| 12 horas iniciales de retraso o fracción                       | 200€                                                                                                                         |
| 12 horas siguientes de retraso o fracción                      | 400€                                                                                                                         |
| Por cada intervalo adicional de 12 horas de retraso o fracción | 600 €                                                                                                                        |
|                                                                | <b>Penalización que se aplicara por cada hora de retraso en la resolución de una incidencia con nivel de severidad baja</b>  |
| 24 horas iniciales de retraso o fracción                       | 50€                                                                                                                          |
| 24 horas siguientes de retraso o fracción                      | 100€                                                                                                                         |
| Por cada intervalo adicional de 24 horas de retraso o fracción | 200 €                                                                                                                        |

- Se penalizara aquellas intervenciones programadas (trabajos en red) (apartado 5.4) que no hubieran sido ejecutadas correctamente. En concreto, serán penalizables manipulaciones indebidas y actuaciones que causaran la no disponibilidad de servicios que no estuvieran afectados por la intervención programada. La

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

penalización se calculara de forma mensual y será de 100€ por cada intervención programada que no hubiera sido ejecutada correctamente.

### 11 FORMATO Y CONTENIDO DE LA PROPUESTA

- Con carácter general, la información presentada en la oferta técnica debe estar estructurada de forma clara y concisa. La propuesta no debe contener referencias a documentos externos o anexos no incluidos, cuando éstos sean puntos clave en la valoración de la propuesta.
- IMDEA Software se reserva el derecho a exigir a los licitadores que presenten documentación que acredite la veracidad de la información presentada en la oferta, o bien información adicional sobre el contenido de la misma, estando el licitador obligado a entregarla.
- IMDEA Software podrá requerir a los licitadores que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de sus proposiciones.
- En ningún caso se admitirá que en proceso de aclaraciones el licitador varíe los términos expresados en su propuesta. Sólo se admitirá la información que facilite el análisis de la solución propuesta inicialmente.
- La presentación de propuestas deberá cumplir las prescripciones del presente Documento.
- La información debe presentarse en versión impresa. Adicionalmente deberá ser incluida en soporte electrónico, en formato PDF compatible en el cual se pueda buscar por palabras. También se incluirán las tablas en formato hoja de cálculo, si las hubiera.
- La documentación se entregará en tres sobres diferenciados. El **sobre 1** debe contener la documentación que acredita los requisitos de solvencia técnica. El **sobre 2** debe contener la parte de la propuesta cuya valoración depende de juicio de valor. El **sobre 3** ha de contener la propuesta técnica y el resto de información, lo que permite aplicar los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

### 12 CONTROL ECONÓMICO DE FACTURACIÓN Y SOLVENCIA ECONÓMICA (SOBRE 1)

- **La solvencia técnica:** A los efectos de este contrato, los licitadores deberán cumplir los requisitos de solvencia técnica y profesional que se refieren a continuación:
  - El licitador deberá acreditar su experiencia en el sector de las comunicaciones y en particular en la monitorización y mantenimiento de Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 de al menos una red de Service Provider con tecnología Juniper Carrier Class. Se acreditará mediante declaración responsable firmada por un apoderado de la empresa.
  - Se requiere que el adjudicatario pertenezca a la categoría de **partner oficial de la clase elite** del fabricante JUNIPER durante la vigencia del contrato. Bajo petición de IMDEA Software, el adjudicatario presentará certificado del fabricante que acredite la renovación anual de dicha clasificación.
- **La solvencia económica y financiera** del empresario podrá acreditarse por uno o varios de los medios siguientes:
  - Declaraciones apropiadas de entidades financieras
  - Las cuentas anuales de los últimos dos años presentadas en el Registro Mercantil o en el Registro oficial que corresponda. Los empresarios no obligados a presentar las cuentas en Registros oficiales podrán aportar, como medio alternativo de acreditación, los libros de contabilidad debidamente legalizados.
  - Declaración sobre el volumen global de negocios y, en su caso, sobre el volumen de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del contrato, que deberá ser al menos 3 veces superior en media anual al importe Registro de Licitadores:

El certificado de inscripción en el Registro de Licitadores de la Comunidad de Madrid eximirá a los licitadores inscritos con certificado en vigor de la presentación en las



## **DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”**

convocatorias de contratación de la documentación relativa a la capacidad de obrar, suficiencia del poder, de las declaraciones de no encontrarse incurso en prohibiciones e incompatibilidades para contratar con el sector público, de hallarse al corriente en el cumplimiento de obligaciones tributarias y con la Seguridad Social y de no tener deudas en período ejecutivo con la Comunidad de Madrid y, en su caso, de la certificación acreditativa de encontrarse clasificados para los tipos de contratos a los que pretendan concurrir y de la declaración relativa al compromiso de tener contratados trabajadores con discapacidad.

En caso de presentar el certificado de registro de licitadores de la Comunidad de Madrid el licitador presentará una declaración responsable sobre la vigencia de los datos anotados en dicho registro.

- Capacidad de obrar
  - Declaración responsable, de que el empresario, si se tratare de persona física, o la empresa, sus administradores y representantes, si se tratare de persona jurídica, así como el firmante de la proposición, no están incursos en ninguna de las prohibiciones e incompatibilidades para contratar señaladas en el artículo 60.1 del TRLCSP, en los términos y condiciones previstas en el mismo, en la Ley 14/1995, de 21 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid, y en el artículo 29.5 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid. Esta declaración comprenderá expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, así como de no tener deudas en período ejecutivo de pago, salvo que estuvieran garantizadas, con la Comunidad de Madrid.
  - Declaración responsable del compromiso de la empresa a dedicar los medios personales y materiales suficientes para la ejecución del contrato.

DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

## 13 PROPUESTA RELATIVA A LOS CRITERIOS CUYA VALORACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR (SOBRE 2)

### Conocimiento de REDIMadrid y documentación de disaster recovery

Este apartado **es opcional**, y en él el licitador podrá incluir evidencias de su experiencia en el soporte en redes de similares características a REDIMadrid, así como escenarios (supuesto o reales) de protocolos de actuación frente a incidentes graves que cuya aplicación permita minimizar el impacto, en cuanto a tiempo sin servicio en los clientes prioritarios, de un incidente.

La apertura y puntuación del sobre 2 (de acuerdo con la sección 15) se realizará con carácter previo a la apertura del sobre 3.

## 14 CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS. (SOBRE 3)

El sobre 3 debe contener la proposición económica y el resto de criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas como se describe en el **Anexo III**.

### 14.1 PROPOSICIÓN ECONÓMICA

- Todos los precios se deben proporcionar en Euros, calculados y presentados con DOS decimales e impuestos indirectos aplicables EXCLUIDOS.
- El importe total de la oferta no podrá superar el importe de **CUARENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS EUROS (49.500,00 €)**, Impuestos indirectos aplicables correspondientes excluidos. Cualquier oferta que supere dicha cantidad no será tomada en consideración en el presente procedimiento de adjudicación.
- La oferta económica se presentará rellenando el formulario provisto en el **Anexo III**. El licitador podrá incluir otra documentación que considere oportuna.

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

- Este importe ofertado incluirá la totalidad del servicio descrito en este documento tanto en lo que se refiere a los ROUTERS (tanto los core como los restantes), como en la gestión de incidencias en las FIBRAS ÓPTICAS, como en el servicio de los EQUIPOS ÓPTICOS y en los TRABAJOS EN RED.
- En aquellos apartados que sean opcionales o se pueda ofertar diferentes niveles de servicio, el licitador utilizará el formulario del **Anexo III** para indicar el nivel de servicio de su oferta.

### 14.2 **RESTO DE CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS**

#### 14.2.1 **Cuenta de usuario para acceder a la web del fabricante (Juniper)**

El licitador deberá indicar si facilita una cuenta de usuario de la web de Juniper para poder abrir casos, descargar JUNOS y tener acceso a documentación confidencial de Juniper solo para usuarios logados.

#### 14.2.2 **Instalación de sistema de monitorización por parte del licitador**

El licitador deberá indicar si oferta la instalación de su sistema de monitorización para monitorizar la red de REDIMadrid.

#### 14.2.3 **Instalación de acceso remoto para monitorizar la red REDIMadrid por parte del licitador**

El licitador deberá disponer de una conexión que proporcione un acceso rápido, privado y seguro. Se valorará si la conexión es redundante en dos PdP de REDIMadrid.

#### 14.2.4 **Tipo de soporte nivel 3 de los equipos enrutadores**

Como se puede ver en el **Anexo I** hay dos equipos enrutadores en los que el licitador puede decidir el tipo de nivel 3 de soporte que va a ofrecer (24x7x4, NBD o NBDs).

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

### 14.2.5 Nivel de soporte equipos Ópticos ADVA

Como se puede ver en el **Anexo I** hay dos equipos ópticos para los que el licitador puede ofertar varios niveles de soporte (sin soporte; soporte N1, soporte N1 y N2; soporte NBD; NBDs; soporte 24x7x4) .

## 15 PONDERACIÓN DE PUNTUACIONES

La máxima puntuación obtenible es de 150 puntos. El licitador que obtenga mayor puntuación será declarado el adjudicatario de la presente licitación.

- **Criterios cuya valoración depende de un juicio de valor: (máximo 10 puntos)**
  - Conocimiento de REDIMadrid o red similar hasta 5 puntos
  - Documentación de disaster recovery hasta 5 puntos
- **Criterio Precio (máximo 100 puntos).** Las ofertas recibirán una puntuación conforma a la siguiente fórmula:

$$PL = 100 * OM / OL$$

- Donde PL es la puntuación obtenida por el licitador en este apartado (criterio precio), OL es la oferta económica del licitador (sin IVA) y OM es la oferta más baja (sin IVA).
- Se establecen a continuación los parámetros para determinar valores anormales o desproporcionados en las ofertas económicas. En cualquier caso, las ofertas que incurran en este supuesto no serán rechazadas sin previa comprobación, la cual se efectuará de conformidad con el procedimiento señalado en el art. 152.3 y 4 TRLCSP. Para la determinación inicial de ofertas incursas en valores anormales o desproporcionados se tendrá en cuenta el criterio precio. Se dará este supuesto en una oferta:
  - Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 50 unidades porcentuales

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

- Cuando concurren dos o más licitadores, cuando el importe ofertado sea inferior en un 20 por 100 a la media de todas las ofertas presentadas. No obstante, si existen ofertas que sean inferiores a dicha media en más de 35 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado.
- **Otros criterios cuya cuantificación es automática: (máximo 40 puntos)**
  - Cuenta de usuario en la web de Juniper: 2 puntos
  - Instalación del sistema de monitorización por parte del licitador: 5 puntos
  - Instalación del acceso remoto 5 puntos
  - Instalación de acceso remoto redundado 2 puntos
  - Soporte de nivel 3 en los equipos enrutadores no CORE (se obtendrá la suma de la puntuación de la oferta de cada fila):

| Modelo | Pdp          | 24x7x4    | NBD      | NBDS     |
|--------|--------------|-----------|----------|----------|
| MX480  | Montegancedo | 10 puntos | 5 puntos | 3 puntos |
| MX104  | UAM          | 6 puntos  | 4 puntos | 2 puntos |

- Soporte de los equipos ópticos (se obtendrá la suma de la puntuación de cada fila):

| s       | Pdp          | Sin soporte | Soporte N1 | Soporte N1 y N2 | 24x7x4 | NBD | NBDS |
|---------|--------------|-------------|------------|-----------------|--------|-----|------|
| FSP3000 | Montegancedo | 0           | 1          | 2               | 5      | 4   | 3    |
| FSP3000 | UAM          | 0           | 1          | 2               | 5      | 4   | 3    |

(\*) Se entiende que en el caso de ofertar 24x7x4 o NBD o NBDS el licitador esta asumiendo el soporte N1 y N2.

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

### 16 RÉGIMEN DE PAGOS

- Se realizarán pagos trimestrales (4 pagos anuales). El importe a transferir se calculará deduciendo de la cuarta parte del importe de adjudicación las penalizaciones del trimestre (si las hubiera). Los pagos se realizarán a trimestre vencido.
- La aceptación de los trabajos, que será previa al abono de los mismos, se llevará a cabo por IMDEA Software.
- La forma de pago será mediante transferencia bancaria a la cuenta del adjudicatario, tras la presentación y conformidad por parte de IMDEA Software de la correspondiente factura debidamente confeccionada, en el plazo de 30 días naturales.

### 17 FECHA LIMITE DE PRESENTACIÓN DE OFERTA

El plazo de presentación de ofertas finalizará el viernes, día **2/12/2016 a las 14:00**.

### 18 CONSULTAS Y CONTACTO

Cualquier consulta en relación con el presente procedimiento de adjudicación debe dirigirse por correo electrónico a la dirección [noc@redimadrid.es](mailto:noc@redimadrid.es) indicando:

**Asunto:** Título de la oferta según la publicada en la web  
[https://software.imdea.org/es/public\\_tenders/open\\_tenders.html](https://software.imdea.org/es/public_tenders/open_tenders.html);

**Cuerpo:** nombre de la empresa, datos de la persona que realiza la consulta y texto de la consulta.

El plazo de recepción de consultas finalizará 24 horas antes del fin del plazo de presentación de ofertas. IMDEA Software no tendrá obligación de responder las consultas realizadas transcurrido dicho plazo.

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

### 19 CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario garantizará la seguridad y confidencialidad de toda la documentación e información sobre REDIMadrid de la que disponga, así como de toda la información que circule por la red soporte del servicio que presta, disponiendo los medios necesarios para ello y haciendo mención expresa de los mismos en la oferta. Esta obligación estará en vigor aun cuando el contrato haya llegado a su término o haya sido cancelado.

**DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”**

## 20 ANEXO I EQUIPAMIENTO REDIMADRID

| Modelo | Fabricante | Hardware            | Numero de Serie | Tipo de contrato | Tipo de Soporte N3                                     | Localización   |
|--------|------------|---------------------|-----------------|------------------|--------------------------------------------------------|----------------|
| MX480  | Juniper    | Chassis             | JN124E647AFB    | Tipo 1(*)        | 24x7x4                                                 | CIEMAT         |
|        |            | RE0                 | 9013081866      |                  |                                                        |                |
|        |            | RE1                 | 9013081814      |                  |                                                        |                |
|        |            | SCBE2               | CADJ6108        |                  |                                                        |                |
|        |            | SCBE2               | CADP0579        |                  |                                                        |                |
|        |            | MX-MPC3E-3D-R-B     | CADM0666        |                  |                                                        |                |
|        |            | MIC3-3D-20GE-SFP    | CAGL2306        |                  |                                                        |                |
|        |            | MIC3-3D-10XGE-SFPP  | CADM0788        |                  |                                                        |                |
|        |            | MX-MPC3E-3D-R-B     | CADT8010        |                  |                                                        |                |
|        |            | MIC3-3D-1X100GE-CFP | CADS2377        |                  |                                                        |                |
|        |            | MIC3-3D-10XGE-SFPP  | Pdte (**)       |                  |                                                        |                |
| MX480  | Juniper    | Chassis             | JN124E6EEAFB    | Tipo 1(*)        | 24x7x4 ó NBD ó NBDS depende de la oferta del licitador | IMDEA Software |
|        |            | RE0                 | 9013081726      |                  |                                                        |                |
|        |            | RE1                 | 9013081965      |                  |                                                        |                |
|        |            | SCBE2               | ZZ3371          |                  |                                                        |                |
|        |            | SCBE2               | CADL7331        |                  |                                                        |                |
|        |            | MX-MPC3E-3D-R-B     | CADP3961        |                  |                                                        |                |
|        |            | MIC3-3D-10XGE-SFPP  | CADM0753        |                  |                                                        |                |
|        |            | MIC3-3D-20GE-SFP    | CAFH5780        |                  |                                                        |                |
|        |            | MX-MPC3E-3D-R-B     | CADP3918        |                  |                                                        |                |
|        |            | MIC3-3D-1X100GE-CFP | CADS2360        |                  |                                                        |                |
| MX480  | Juniper    | Chassis             | JN125C534AFB    | Tipo 1(*)        | 24x7x4                                                 | CSIC           |
|        |            | RE0                 | 9013105603      |                  |                                                        |                |
|        |            | RE1                 | 9013105910      |                  |                                                        |                |
|        |            | SCBE2               | CAFZ6398        |                  |                                                        |                |
|        |            | SCBE2               | CAFZ6313        |                  |                                                        |                |
|        |            | MX-MPC3E-NG-3D-IR-B | CAFY2119        |                  |                                                        |                |
|        |            | MIC3-3D-10XGE-SFPP  | CAAZ1713        |                  |                                                        |                |
|        |            | MIC3-3D-20GE-SFP    | CAFE5451        |                  |                                                        |                |
|        |            | MX-MPC3E-NG-3D-IR-B | CAFF5501        |                  |                                                        |                |
|        |            | MIC3-3D-10XGE-SFPP  | CAFF9413        |                  |                                                        |                |



**DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”**

|                    |               |                        |               |                                                           |                                                        |        |
|--------------------|---------------|------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------|
| MX104              | Juniper       | Chassis                | AL026         | Tipo 1(*)                                                 | 24x7x4 ó NBD ó NBDS depende de la oferta del licitador | UAM    |
|                    |               | RE0                    | CAFT0806      |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | MIC-3D-2XGE-XFP        | CAFD2768      |                                                           |                                                        |        |
| FSP3000            | ADVA          | SH1HU-R/PF             | FA71154802749 | Tipo 1(*) ó Tipo 2 (*) depende de la oferta del licitador | 24x7x4 ó NBD ó NBDS depende de la oferta del licitador | UAM    |
|                    |               | FAN/1HU                | FA71153702446 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | 5WCA-PCN-16GU          | FA72160501513 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | SFP+/11GU/850I/MM/LC   | FA70160307438 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | SFP+/11GU/850I/MM/LC   | FA70160307425 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | SFP+/11GU/850I/MM/LC   | FA70160307424 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | SFP+/11GU/C1470L/SM/LC | FA70160508672 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | SFP+/11GU/C1490L/SM/LC | FA70160800251 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | SFP+/11GU/C1590L/SM/LC | FA70161106852 |                                                           |                                                        |        |
| 4CSM-#C1470-#C1610 | FA70160602866 |                        |               |                                                           |                                                        |        |
| FSP3000            | ADVA          | FAN/1HU                | FA71153702421 | Tipo 1(*) ó Tipo 2 (*) depende de la oferta del licitador | 24x7x4 ó NBD ó NBDS depende de la oferta del licitador | CIEMAT |
|                    |               | 5WCA-PCN-16GU          | FA72160501510 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | 4CSM-#C1470-#C1610     | FA70160602867 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | NCU-II                 | FA71155002164 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | SCU-S                  | FA71154900168 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | PSU/1HU-R-AC-200       | FA93143600324 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | PSU/1HU-R-AC-200       | FA93155000492 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | SFP+/11GU/850I/MM/LC   | FA70160307434 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | SFP+/11GU/850I/MM/LC   | FA70160307433 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | SFP+/11GU/850I/MM/LC   | FA70160307439 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | SFP+/11GU/C1470L/SM/LC | FA70160706191 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | SFP+/11GU/C1490L/SM/LC | FA70160800248 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | SFP+/11GU/C1590L/SM/LC | FA70161106851 |                                                           |                                                        |        |
|                    |               | SH1HU-R/PF             | FA71154802827 |                                                           |                                                        |        |

(\*) Descripción del TIPO en el apartado 4.

(\*\*) Equipamiento en licitación, pendiente de entrega.

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

### 21 ANEXO II LISTADO DE PdPs

#### 21.1 *PdPs con nodos de REDIMadrid:*

- **CSIC:** C/Pinar 19, 28006 Madrid, SGAJ (Secretaría general adjunta e informática).
- **CIEMAT:** (Centro de Investigaciones Energéticas, Medioambientales y Tecnológicas), Av. Complutense, 40, 28040 Madrid, edificio 22 planta baja.

#### 21.2 *PdPs con nodos de REDIMadrid con tratamiento especial:*

- **Fundación IMDEA Software:** Campus de Montegancedo, s/n, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid.
- **Universidad Autónoma de Madrid:** Planta baja del edificio de profesores, de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática del Campus de Cantoblanco, Universidad Autónoma de Madrid, carretera de Colmenar Viejo, Km. 16.

#### 21.3 *PdPs con nodos Ópticos y clientes de REDIMadrid:*

- **Universidad de Alcalá:** Servicios Informáticos CPD Planta Baja. Edificio Torre de Control. Campus Universitario, Carretera NII, Km. 33,600.
- **Universidad Autónoma de Madrid:** Planta baja del edificio de profesores, de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática del Campus de Cantoblanco, Universidad Autónoma de Madrid, carretera de Colmenar Viejo, Km. 16.
- **Universidad Carlos III de Madrid:** Centro de Comunicaciones, edificio Agustín de Betancourt, Avda. de la Universidad, 30; 28911, Leganés (Madrid).
- **Universidad Complutense de Madrid:** Centro de Proceso de Datos, Av. Paraninfo s/n, 28040 Madrid.
- **Universidad Politécnica de Madrid:** Rectorado de la Universidad Politécnica de Madrid, C/ Ramiro de Maeztu, 7, 28040 Madrid.
- **Universidad Rey Juan Carlos:** Campus de Móstoles, C/ Tulipán s/n, 28933 Móstoles (Madrid).

## DOCUMENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE PARA LA RED IP - REDIMadrid”

- **Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED):** Edificio Interfacultativo de la UNED, Ciudad Universitaria, s/n, 28040 Madrid.
- **Instituto Nacional de Técnica Aeroespacial (INTA):** Carretera Ajalvir, Km. 4. 28850 Torreón de Ardoz, Madrid.
- **Fundación Imdea Networks:** Av Mar Mediterráneo, 22, 28918 Leganés, Madrid

### 21.4 *PdPs con clientes de REDIMadrid, sin equipamiento óptico ni IP:*

- **CSIC:** Calle Pinar 19, 28006 Madrid.
- **Fundación Imdea Materiales:** Tecnogetafe, Calle Eric Kandel, 2, 28906 Getafe, Madrid.
- **Fundación Imdea Energía:** Parque Tecnológico de Móstoles, Avda. Ramón de la Sagra, 3, 28935 Móstoles, Madrid.
- **Fundación Imdea Nanociencia:** Faraday, 9 Ciudad Universitaria de Cantoblanco 28049, Madrid
- **CEU:** Av. de Montepríncipe, s/n, 28668 Madrid
- **Universidad Europea de Madrid:** Urb. El Bosque, Calle Tajo, s/n, 28670 Villaviciosa de Odón, Madrid
- **CIB:** Calle Ramiro de Maeztu, 9, 28040 Madrid

## ANEXO III. MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y CRITERIOS QUE NO DEPENDAN DE JUICIO DE VALOR

D./D<sup>a</sup>....., con DNI número ..... [en nombre propio] [actuando en representación de (empresa).....], con NIF ..... , domicilio en ..... calle/plaza ..... número....., enterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en el documento de requisitos técnicos y administrativos que rigen la realización del contrato de "servicios de mantenimiento, monitorización y soporte para la red IP-REDIMadrid," cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y sobre protección del medio ambiente, se compromete a tomar a su cargo la ejecución del contrato, en las siguientes condiciones:

### OFERTA ECONÓMICA

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| Base imponible:             | euros |
| IVA:                        | euros |
| Importe total de la oferta: | euros |

### CUENTA DE USUARIO PARA ACCEDER A LA WEB JUNIPER

SI  NO

### INSTALACION DE SISTEMA DE MONITORIZACIÓN

SI  NO

### INSTALACION DE SISTEMA DE ACESO REMOTO

SI  NO

### INSTALACION DE SISTEMA DE ACESO REMOTO REDUNDADO

SI  NO

### TIPO SOPORTE NIVEL 3 DE LOS ROUTERS NO CORE (márquese una opción por fila):

| Modelo | Pdp          | 24x7x4 | NBD | NBDS |
|--------|--------------|--------|-----|------|
| MX480  | Montegancedo |        |     |      |
| MX104  | UAM          |        |     |      |

### EQUIPOS ÓPTICOS:

SI  NO

### NIVEL DE SOPORTE DE LOS EQUIPOS ÓPTICOS (márquese una opción por fila):

| Modelo  | Pdp          | Sin soporte | Soporte N1 | Soporte N1 y N2 | 24x7x4 | NBD | NBDS |
|---------|--------------|-------------|------------|-----------------|--------|-----|------|
| FSP3000 | Montegancedo |             |            |                 |        |     |      |
| FSP3000 | UAM          |             |            |                 |        |     |      |