

CONTRATO DE SERVICIOS
Procedimiento Negociado con Publicidad según
Instrucciones Internas de Contratación
Procedimiento número 120

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN
DE REGIR EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN
DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS
CRÍTICAS.**

1.- OBJETO.

El objeto del presente Pliego es establecer las prescripciones técnicas que han de regir la prestación de servicios de coordinación y supervisión de mantenimiento de infraestructuras críticas.

2.- DETERMINACIONES TÉCNICAS IMPRESCINDIBLES Y DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO.

2.1- Descripción general del servicio.

Responsable de infraestructuras y gestión de personal

Las funciones a realizar están diferenciadas en tres actividades diferentes:

- **A. CPD D-ALiX:** Responsable de infraestructuras.

El responsable de infraestructuras debe velar por el correcto funcionamiento del conjunto de instalaciones del edificio, especialmente aquellas de las que depende la continuidad del servicio de los clientes. Deberán llevarse a cabo las acciones necesarias para garantizar un suministro ininterrumpido en lo que a electricidad y climatización se refiere, en base a las recomendaciones de los fabricantes y a las circunstancias particulares de la instalación. Además de los mantenimientos preventivos y correctivos, debe ser capaz de realizar las maniobras necesarias para poder intervenir cualquiera de los sistemas sin que el suministro se vea interrumpido.

Debe conocer y hacer cumplir los distintos procedimientos establecidos, estando a disposición del centro de control de forma permanente para atender cualquier cuestión relacionada. Del mismo modo y también de forma permanente debe prestar soporte a cualquier cliente que lo demande ante situaciones que puedan resultar críticas. La función en estos casos será la de coordinar al personal de guardia y acudir presencialmente si es necesario.

- **B. CANARIAS SUBMARINE LINK, S.L.** Responsable de zona. Tenerife.

El responsable de zona debe realizar las mismas funciones del apartado anterior, adaptadas a las necesidades del centro técnico de Güimar. Para ello deberá acatar las instrucciones técnicas y procedimientos establecidos por CANARIAS SUBMARINE LINK, S.L. para el cumplimiento de su plan de mantenimiento.

Deberá gestionar todas las peticiones recibidas por los técnicos N2 mediante la coordinación de los técnicos N1.

- **C. INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE TELECOMUNICACIONES DE TENERIFE, S.L.U.** Responsable de mantenimiento.

El responsable de mantenimiento deberá acatar las instrucciones técnicas y procedimientos establecidos por INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE TELECOMUNICACIONES DE TENERIFE, S.L.U., para el cumplimiento de su plan de mantenimiento.

Deberá gestionar todas las peticiones recibidas por la dirección de INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE TELECOMUNICACIONES DE TENERIFE, S.L.U., mediante la coordinación de técnicos N1.

Para el cumplimiento de lo mencionado en estos tres apartados dispondrá de un equipo de seis personas y un programa de gestión (Máximo) a través del cual deberán registrarse todas las acciones realizadas.

2.2.- Plan inicial de mantenimiento.

Las determinaciones concretas de la prestación de los servicios a realizar quedarán obligatoriamente reflejadas en el Plan Inicial de Mantenimiento y en el Plan Definitivo de Mantenimiento.

El contenido del Plan Inicial de Mantenimiento es el siguiente:

El licitador formalizará una relación técnica de las tareas de limpieza, revisiones periódicas, acciones preventivas y correctivas (realizar una estimación de potenciales actuaciones correctivas) sobre las siguientes infraestructuras:

1. CENTROS DE REPARTO Y TRANSFORMACIÓN
2. GRUPOS ELECTRÓGENOS
3. GRUPOS DE BOMBEO Y DISTRIBUCIÓN DE GASÓIL
4. UPS Y RECTIFICADORES
5. CUADROS GENERALES DE DISTRIBUCIÓN
6. BLINDOBARRAS, LÍNEAS ELÉCTRICAS, CANALIZACIONES Y ESTRUCTURAS DE SOPORTACIÓN
7. SISTEMAS DE ILUMINACIÓN
8. ENFRIADORAS DE AGUA
9. BOMBAS DE RECIRCULACIÓN
10. RED DE TUBERÍAS DE DISTRIBUCIÓN Y VALVULERÍA
11. UNIDADES INTERIORES DE PRECISIÓN
12. UNIDADES DE TRATAMIENTO DE AIRE
13. UNIDADES DE CLIMATIZACIÓN CONDENSADORAS Y EVAPORADORAS
14. EXTRACTORES
15. CONDUCTOS Y COMPUERTAS CORTAFUEGOS
16. SISTEMAS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS
17. SISTEMAS DE CONTROL DE FUGA DE LIQUIDOS
18. SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESO
19. SISTEMAS DE CCTV
20. SISTEMAS DE INTERFONÍA Y MEGAFONÍA
21. SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES

** Todas las instalaciones están situadas en el CPD-Dalix (Granadilla de Abona) y en el centro técnico de Güimar.*

Para la formalización del Plan Inicial de Mantenimiento, los licitadores podrán acceder a las instalaciones de ITER, S.A, previo aviso de 24 horas al Departamento de Ingeniería de la sociedad, en horario de 9:00 a 14:00 hasta la fecha de presentación de la oferta técnica y económica.

El Plan Inicial de Mantenimiento deberá ser presentado en el sobre de la OFERTA ECONÓMICO-TÉCNICA.

El contenido del Plan Definitivo de Mantenimiento vendrá determinado por todos los ajustes que deban realizarse sobre el Plan Inicial de Mantenimiento tras la experiencia desarrollada en dos meses de prestación del servicio por el

adjudicatario. Este documento deberá ser formalizado y entregado a ITER, S.A., como fecha tope, dos meses después desde la fecha de inicio del servicio.

El Plan Definitivo de Mantenimiento será revisado y, en su caso, aprobado por ITER, S.A. De no obtenerse la aprobación del Plan Definitivo de Mantenimiento en el plazo máximo de 3 meses computados desde el inicio de la prestación de servicios, ITER, S.A., podrá resolver el contrato.

2.3.- Funciones concretas del prestatario.

Acciones preventivas.

El adjudicatario realizará tareas periódicas de limpieza y revisión de equipos e instalaciones, conforme a las determinaciones del Plan Inicial de Mantenimiento.

Acciones correctivas.

El adjudicatario realizará la planificación de mantenimientos correctivos mediante la elaboración de un PDT (procedimiento de trabajo). En el PDT deberá detallar ordenadamente los pasos a seguir durante la ejecución del trabajo programado, reflejar la afección a los distintos sistemas, consideraciones previas a tener en cuenta y plan de marcha atrás en caso de cancelación.

Coordinación con proveedores.

El adjudicatario deberá planificar y coordinar acciones por parte de los proveedores de los distintos sistemas. Revisar y aprobar los trabajos realizados, solicitar y revisar presupuestos, acuerdos de renovación, etc. Coordinar documentación y trámites necesarios para la ejecución de los trabajos.

Tareas de gestión de personal.

- Elaboración de cuadrantes mensuales de disponibilidad. Confección del cuadrante mensual de disponibilidad para técnicos N1 considerando factores como la carga de trabajo individual, periodos vacacionales, reparto equitativo de horas. Control de tiempos de asistencia en caso de necesidad y elaboración de informes por incidencias acontecidas.
- Asignación, supervisión y documentación de tareas diarias. Asignación de trabajos en jornada laboral mediante generación de órdenes de trabajo en herramienta de ticketing y seguimiento. Garantizar los recursos necesarios para el personal y coordinar la ejecución en tiempo y forma. Revisar la correcta cumplimentación de las órdenes de trabajo.
- Asignación, supervisión y documentación de incidencias y trabajos programados. Planificación de trabajos en ventanas dentro o fuera del horario laboral, principalmente nocturnos, soporte técnico al trabajador en caso necesario. Control de horas extra y comprobación del correcto registro de las acciones realizadas durante la intervención.
- Control de tiempos de mano de obra. Control mensual de horas empleadas por el personal para los distintos proyectos y justificación de las mismas mediante la documentación administrativa de ITER. Control e informes de horas imputables a terceros.

Gestión de material

- Creación de órdenes de compra y control de stock. Realización de pedidos mediante la aplicación definida (GESITER). Verificación de pedidos recibidos y confirmación de facturas de proveedores. Control de almacén y control de coste de materiales por instalaciones realizadas.
- Control de envíos y recepciones de proveedores y clientes. Gestión de envíos y recepciones de materiales de clientes. Contacto con empresas de transporte, coordinación de entregas y custodia de materiales, tramitación de RMAs.

Gestión de accesos

- Control y actualización de listados de personal autorizante y permanente. Actualización de los listados de personal autorizante y con acceso permanente y coordinación en caso necesario entre NOC, seguridad y cliente. Coordinación de accesos urgentes 24h.
- Tramitación de solicitudes de acceso a sedes en sedes de cliente. Tramitación de solicitudes en las distintas sedes de cliente según los procedimientos definidos en cada caso.

Relación con clientes

- Visitas técnicas y presentación de infraestructuras. Presentación de las instalaciones a nuevos clientes, información sobre los distintos sistemas, procedimientos habituales para nuevas instalaciones. Información general de interés sobre el CPD.
- Soporte telefónico 24*7. Atención a clientes para casos urgentes 24*7, coordinación de recursos en situaciones críticas fuera del horario laboral.

Asignación y control de recursos

- Asignación de nuevas ubicaciones de clientes e inventariado. Control de espacios disponibles en salas e inventariado de bastidores y equipos, asignación de nuevas ubicaciones y actualización de documentación.
- Asignación de circuitos y protecciones. Asignación de circuitos eléctricos y protecciones bajo demanda. Control de capacidad disponible en cuadros de distribución. Documentación de circuitos en producción, control de consumos.
- Asignación de espacios en fachada e inventariado. Asignación de posiciones para la instalación de antenas en fachada y control de inventario. Coordinación de instalaciones exteriores y supervisión de las mismas.
- Asignación de posiciones MMR y documentación de interconexiones. Control e inventariado de posiciones existentes en MMR, en producción y en reserva. Actualización permanente con nuevos circuitos, control de altas, bajas y asignación de posiciones para nuevas interconexiones.
- Diseño y gestión de ampliaciones. Diseño de soluciones de ampliación de cuadros eléctricos, instalaciones en salas técnicas, espacios en fachada, posiciones MMR. Realización de modificaciones requeridas en cualquiera de los sistemas existentes. Propuestas técnicas, estudio de costes y planes de ejecución.

Plataformas digitales

- Gestión de tareas y Trabajos programados mediante la herramienta MAXIMO (IBM). Creación de órdenes de trabajo asociadas a cualquier tarea requerida. Asignación de las distintas órdenes al personal técnico. Supervisión de cambios de estado en tiempo real, control de cumplimiento de tiempos requeridos, revisión de documentación adjunta, registro de eventos y validación antes del cierre.

- Gestión de peticiones, ordenes de trabajo e incidencias requeridas por clientes mediante sus sistemas y herramientas de ticketing (basados en Remedy).
- Gestión de órdenes de compra GESITER (aplicativo del grupo ITER). Realización de órdenes de compra y seguimiento de pedidos.
- Gestión documental ALFRESCO. Consulta de documentación.
- Sistema de monitorización (Building management system de desarrollo propio). Monitorización de sistemas y acceso remoto a los mismos. Lectura y modificación de parámetros. Revisión de históricos de eventos, control de horas de funcionamiento, revisión de consumos.

2.3.- Disponibilidad.

- El servicio demandado requiere la presencia de, al menos, una persona durante los 12 meses del año en alguna de las localizaciones previstas en la ficha-síntesis. El horario de trabajo habitual será de 8:00 a 16:30 de lunes a jueves y de 8:00 a 14:30 los viernes. En los meses de julio agosto y septiembre, el horario será el siguiente: de 8:00 a 15:15 de lunes a jueves y de 8:00 a 14:00 los viernes.
- Disponibilidad telefónica 24*7. Atención telefónica 24*7 para cualquier consulta requerida por el NOC, Seguridad o Clientes.
- Disponibilidad presencial por urgencias 24*7. Disponibilidad de desplazarse en cualquier momento fuera del horario laboral para la atención de temas críticos garantizando un tiempo de respuesta inferior a una hora en el caso más desfavorable.