Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2021/CO_ASER/0032

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO HARDWARE DE LA PLATAFORMA DE VIRTUALIZACIÓN VMWARE

Udal Administrazio eta Eraldaketa Digitalaren Saila
Informazionaren Teknologiak

Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital
Tecnologías de la Información

Idazkaritza Teknikoaren Zerbitzua

Servicio de Secretaría Técnica

Teodoro Dublang margolaria,25 – 3garren solairu
Pintor Teodoro Dublang, 25 – 3ª planta
01008 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945 16 14 13
Fax: 945 16 16 00

direccion.gtyac@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/03/2021 08:00:52
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/14

GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ

ÍNDICE

ÍNDICE....2

1. INTRODUCCIÓN....3
2. OBJETO DEL CONTRATO....3
3. EQUIPAMIENTO....3
3.1 AUMENTO Y MINORACIÓN DEL EQUIPAMIENTO BAJO MANTENIMIENTO....4
3.2 REVISIÓN DEL INVENTARIO DEL EQUIPAMIENTO BAJO MANTENIMIENTO....4
4. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO REQUERIDOS....5
4.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO....5
4.2 SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO....6
4.2.1 MONITORIZACIÓN....6
4.2.2 GESTIÓN DE INCIDENCIAS....6
4.2.3 SUSTITUCIÓN Y CONFIGURACIÓN DE REPUESTOS....7
4.2.4 SUSTITUCIÓN TEMPORAL DE EQUIPO....7
4.2.5 ACTUALIZACIÓN DEL FIRMWARE....8
4.2.6 NIVELES DE SERVICIO....8
4.2.7 HORARIO DE SERVICIO....9
5. CONDICIONES GENERALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO....9
5.1 PARADAS PLANIFICADAS....9
5.2 PERSONAL ASIGNADO....9
5.3 CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO....10
5.4 RECOGIDA Y RECICLADO DEL EQUIPAMIENTO SUSTITUIDO....10
5.5 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL....10
5.6 SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD....11
5.7 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA....11
6. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA....12
6.1 OFERTA ECONÓMICA:....12
6.2 RELACIÓN CON EL FABRICANTE:....12
6.3 MEMORIA TÉCNICA. 12
ANEXO1: RELACION INICIAL DEL EQUIPAMIENTO OBJETO DE MANTENIMIENTO....14

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/03/2021 08:00:52
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/14

GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ

1. Introducción

El Departamento de Administración Municipal-y Transformación Digital tiene entre sus funciones el asegurar el correcto y continuo funcionamiento de todos los equipos que conforman los sistemas de información corporativos y que dan servicio tanto al personal del propio Ayuntamiento como a la ciudadanía.

Una gran parte de estos sistemas se encuentran instalados en distintos servidores virtualizados y sistemas de almacenamiento en Centros de Proceso de Datos municipales para los entornos de Producción, Desarrollo y Backup. La plataforma de virtualización de servidores consta de distintos servidores y cabinas de almacenamiento de EMC interconectados en una red SAN. La solución de virtualización utilizada es VMware vSphere.

La criticidad de algunos de estos servicios y el hecho de que deban estar funcionando 24h por día los 365 días del año, hace necesaria la contratación de un mantenimiento hardware específico que garantice su continua disponibilidad con unos tiempos de respuesta y resolución de incidencias adecuados. De igual forma, se han de mantener los equipos al día en cuanto a los niveles de firmware recomendados por cada fabricante, que corrigen defectos y/o aportan nuevas funcionalidades.

2. Objeto del contrato

El objeto del presente documento es definir las condiciones técnicas de los **servicios de mantenimiento hardware de la plataforma de virtualización VMWARE que incluye distintos servidores basados en procesadores Intel, cabinas de almacenamiento EMC y equipamiento** relacionado que soportan sistemas de información del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz con el fin de mantener su disponibilidad y rendimiento, así como mantener niveles adecuados en los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias.

Los servicios de mantenimiento que se requieren y que se describen posteriormente, son los siguientes:

- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo

En cualquier caso, quedará incluido todo aquello que sea necesario para cubrir los mencionados servicios y que el equipamiento quede totalmente operativo, según las condiciones y niveles de servicio especificados.

3. Equipamiento

La relación detallada del equipamiento objeto de mantenimiento figura en el anexo adjunto.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/03/2021 08:00:52
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/14

GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ

Los licitadores podrán informarse del estado de los equipos durante el período de presentación de las ofertas y se comprometerán, explícitamente, a la realización del mantenimiento con relación al estado en que se encuentren al tiempo de iniciarse la ejecución contractual; cualesquiera que hayan sido las alteraciones o modificaciones, que en su caso, se hubieran introducido respecto del diseño original del equipamiento o estado en el momento del suministro.

3.1 Aumento y minoración del equipamiento bajo mantenimiento

Las cantidades y modelos de los equipos a mantener, han de considerarse como de situación actual, ya que el equipamiento dependiente del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital, está en constante evolución y puede variar durante la vigencia del contrato.

- El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá **suspender temporal o definitivamente el servicio de mantenimiento** de alguno de los equipos objeto del contrato.

  El equipamiento que se haya suspendido temporalmente del contrato podrá reincorporarse posteriormente al servicio de mantenimiento conservando las mismas prestaciones que tenían anteriormente.

  A efectos de pago, se reducirá o aumentará el montante según los precios unitarios ofertados por el adjudicatario para cada tipo de equipo.

- De igual forma, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá **aumentar el número de equipos a mantener** o incluir equipos similares a los descritos en el anexo. En la facturación, se aumentará el importe correspondiente según los precios unitarios de la oferta para cada tipo de equipo.

  Para aquellos equipos de modelos distintos a los propuestos inicialmente se ofertará un precio que deberá ser aprobado previamente por el Ayuntamiento antes de su inclusión en el inventario bajo mantenimiento.

  En cualquiera de los casos, el adjudicatario se comprometerá a aplicar a todos ellos los términos del presente contrato.

- El adjudicatario deberá aceptar las alteraciones (al alza o a la baja) en los elementos hardware que compongan la configuración de los equipos bajo mantenimiento.

3.2 Revisión del inventario del equipamiento bajo mantenimiento

Se notificarán trimestralmente las altas y bajas correspondientes. A efectos de pago, se reducirá o aumentará el montante según los precios unitarios ofertados por el adjudicatario para cada tipo de equipo.

Si bien se podrá realizar una revisión del inventario siempre que así lo estime alguna de las partes para realizar un control de las variaciones.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/03/2021 08:00:52
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/14

GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ

4. Servicios de mantenimiento requeridos

En este apartado se detallan las condiciones de los servicios a prestar y el nivel de servicio requerido.

4.1 Servicio de mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo implica:

- **Revisión periódica a nivel de hardware** de las máquinas y sus periféricos para identificar posibles errores o deterioro de alguno de sus componentes y evitar así averías mediante la reparación o sustitución de los elementos afectados asegurando un correcto funcionamiento de los mismos, aún cuando tal circunstancia no determine una avería. Se deberán realizar, como mínimo, las siguientes labores:
    - Análisis de los registros de errores del sistema, cuando sea posible
    - Realización de tests de diagnóstico para comprobación de defectos y estado de los componentes de las máquinas.
    - Limpieza y ajuste general de piezas sujetas a desgastes, sustitución de baterías, revisión de filtros y ventiladores, etc.
    - Pruebas funcionales según las especificaciones y el protocolo fijado por cada fabricante.
- **Revisión de las condiciones ambientales de las instalaciones,** comunicando las acciones correctivas que se estime necesario efectuar en las mismas para el buen funcionamiento de los equipos.
- **Revisión del nivel de firmware** de todos los elementos hardware y recomendaciones de actualización. Se valorará junto con los técnicos municipales la conveniencia o no de su actualización para evitar errores o problemas de funcionamiento o introducir mejoras según las recomendaciones de cada fabricante.

La **modalidad** de este mantenimiento será preferiblemente presencial, requiriéndose la presencia física de los técnicos que el adjudicatario estime, cuando la circunstancia así lo demande y a instancias del Ayuntamiento, quedando la posibilidad de soporte y mantenimiento remoto relegado a intervenciones rutinarias y/o anomalías de escaso impacto en el servicio.

El mantenimiento preventivo será realizado por los mismos técnicos que los implicados en las reparaciones. Una intervención correctiva puede constituir una oportunidad para efectuar inspecciones con finalidades preventivas, si así lo determina el personal técnico municipal.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/03/2021 08:00:52
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/14

GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ

Se realizará, como mínimo, **una revisión al año**. Después de cada revisión, se entregará un **informe**, en formato electrónico, con una relación de las máquinas que han sido sometidas a dicha revisión, fecha, trabajos realizados y estado de las mismas. Se incluirán las últimas actualizaciones de firmware disponibles por el fabricante y recomendadas para su aplicación.

4.2 Servicio de mantenimiento correctivo

Se realizarán las asistencias técnicas necesarias en caso de anomalía o avería de cualquiera de los equipos objeto del contrato para recuperar en el menor tiempo posible la operativa normal del servicio. La modalidad del mantenimiento será la de "**reparación in situ".**

4.2.1 Monitorización

Se valorará positivamente la disposición de una herramienta de monitorización activa de la infraestructura para la detección y reporte automático de posibles problemas o incidencias.

4.2.2 Gestión de incidencias

El adjudicatario deberá aportar el procedimiento detallado para **la gestión de incidencias,** desde la comunicación de las mismas por parte del Ayuntamiento, a la consulta para su seguimiento y hasta su cierre. Asimismo, deberá indicar la infraestructura y herramientas de las que dispone para poder atender las incidencias y la definición de informes.

Se valorará positivamente el disponer de una herramienta on-line en donde poder abrir y seguir las incidencias adjuntando información adicional y poder consultar el historial de las ya reportadas.

- Se cuidará especialmente, el que las incidencias de un mismo equipo sean atendidas por el mismo técnico.
- Una **incidencia se considerará reabierta** cuando el Ayuntamiento notifique exactamente la misma incidencia, relativa al mismo equipo, dentro de las 48 horas posteriores a su cierre definitivo. Las averías reiteradas del mismo equipo dentro de un plazo mensual se computarán como una sola a efectos de penalidades.
- El adjudicatario podrá optar, siempre que lo considere oportuno, por utilizar el sistema de **reporte directo a los fabricantes** de los equipos. Los gastos que pudieran derivarse de este escalado correrán por parte del adjudicatario.
- El adjudicatario deberá asumir la posibilidad de **incidencias erróneas** notificadas como avería.
- Se entregará **un parte de intervención** firmado por el técnico en el que se especifique como mínimo el equipo averiado, ubicación, descripción de la

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/03/2021 08:00:52
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/14

GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ

avería, fecha y hora de notificación y de resolución, trabajos realizados para su resolución y estado de los mismos.

- Se deberá entregar **un Informe anual,** en formato electrónico de las incidencias realizadas indicando, por lo menos, la fecha y hora de la notificación de la incidencia, tipo y modelo de equipo, nº de inventario, descripción de la avería, tiempo de resolución y componentes sustituidos.

4.2.3 Sustitución y configuración de repuestos

- La reparación o sustitución de piezas defectuosas cubrirán todos y cada uno de los elementos (externos, internos, eléctricos, mecánicos) que componen los equipos, incluyendo los cables, conectores, accesorios e interfaces que estén conectados, así como todos los componentes añadidos de los mismos.

- Todos los **gastos** derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de las máquinas, serán por cuenta del adjudicatario.

- Los elementos a ser sustituidos, al no ser posible su reparación, habrán de serlo por **piezas nuevas y originales**. De no ser posible, por obsolescencia o discontinuidad, lo serán por piezas de similares características, bajo la aceptación previa por parte del personal técnico del Ayuntamiento. Las piezas sustituidas quedarán en poder del adjudicatario si el Ayuntamiento no las reclama expresamente y el repuesto pasará a ser propiedad del Ayuntamiento.

- La empresa adjudicataria deberá **garantizar la provisión en STOCK** de cualquier clase de repuestos que permita, si no la sustitución inmediata del equipo o componente averiado, la reposición del servicio en condiciones de calidad similares a las originales. Si resultase imposible, tendrá que ofrecer soluciones alternativas que requerirán la aceptación previa por parte del personal técnico del Ayuntamiento.

- Se realizará la configuración necesaria, para que **toda pieza repuesta quede operativa** realizando las tareas necesarias como actualización de firmware al nivel correspondiente, configuración del Raid, etc

  - En el caso de sustitución por una idéntica se deberá parametrizar la configuración de la nueva pieza de acuerdo a la sustituida

  - En el caso de sustitución por otra de características diferentes, la configuración será lo más parecida posible a la antigua reconfigurando lo necesario para su correcto funcionamiento.

4.2.4 Sustitución temporal de equipo

Cuando, por motivo justificado, el tiempo de reparación sea superior al establecido en este pliego, el adjudicatario estará obligado a la sustitución temporal o permanente por otro equipo de características y prestaciones

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/03/2021 08:00:52
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/14

GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ

similares o superiores y totalmente configurado, con las siguientes puntualizaciones:

- La idoneidad de la máquina suplente, deberá ser ratificada por el personal técnico del Ayuntamiento.

- La sustitución temporal del elemento no deberá prolongarse más allá de 30 días, a contar desde la notificación telefónica de la avería.

- Una vez reparado, el equipo original será reinstalado y puesto en funcionamiento en sus condiciones iniciales de uso.

- El stock de equipos para la sustitución correrá a cargo del adjudicatario, así como el transporte de los equipos a reparar y sus sustitutos.

- El equipo deberá estar suficientemente asegurado durante los desplazamientos y permanencia del mismo en los locales de reparación.

- En el supuesto de sustitución permanente, el nuevo equipo será propiedad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y se actualizará en el inventario.

4.2.5 Actualización del Firmware

Cuando así lo requiera, la empresa adjudicataria **deberá proporcionar y actualizar el firmware o microcódigo** necesario para que el componente o equipo sustituido esté operativo y al nivel igual o superior que el resto de la máquina o cuando su instalación suponga la resolución del fallo. La implantación del firmware suministrado como consecuencia del cumplimiento de esta prestación requerirá la autorización expresa del personal técnico del Ayuntamiento y se realizará según día y horario convenido.

A este respecto, la empresa adjudicataria es responsable de dicha actualización para lo cual deberá disponer de los contratos y permisos correspondientes con los fabricantes para realizar esta función o subcontratar con quien los tuviera, con excepción de aquellos microcódigos que sean de libre utilización.

Dicha actualización incluirá tanto el software como la documentación asociada.

4.2.6 Niveles de servicio

Se establecen los siguientes niveles de servicio por cada equipo en el ANEXO 1 y el tipo de incidencia:

Incidencias graves		**Incidencias leves**	
Tiempo máximo respuesta	**Tiempo máximo resolución**	**Tiempo máximo respuesta**	**Tiempo Máximo resolución**
2h	12h	4h	24h

Se entiende por **tiempo de respuesta** el tiempo transcurrido desde la notificación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/03/2021 08:00:52
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/14

GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ

momento en el que el personal técnico del adjudicatario se persona en las oficinas del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para proceder al diagnóstico y resolución de la misma, previo aviso telefónico para asegurarse de que será recibido en el lugar correspondiente por técnicos municipales.

Se entiende por **tiempo de resolución** el tiempo que va desde la notificación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en que la avería está reparada o el servicio en funcionamiento incluyendo, si fuera necesario, la sustitución del equipamiento por otro de características similares.

Se considera **una incidencia grave** si supone una parada total o de una gran parte del servicio.

Se considera **una incidencia leve** si no hay parada de servicio o afecta a una pequeña parte de su funcionalidad.

4.2.7 Horario de servicio

Se considera **horario de servicio** a la franja horaria diaria en la que la empresa está en disposición, tanto de recibir una incidencia de avería como de visitar y acometer la resolución de la misma.

Según se especifica en el ANEXO1, el horario de servicio por cada uno de los equipos será de **24x7** durante los 365 días del año, incluidos festivos.

5. Condiciones generales de obligado cumplimiento

En este apartado se detallan las condiciones de obligado cumplimiento para todos los servicios requeridos:

5.1 Paradas planificadas

Las operaciones y asistencias que requieran los mantenimientos preventivo y correctivo y que exijan la parada de una máquina o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico del Ayuntamiento en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.

5.2 Personal asignado

- El adjudicatario deberá nombrar un jefe de proyecto como **interlocutor único** con el Ayuntamiento siendo sus responsabilidades fundamentales la organización y coordinación de los equipos y labores de mantenimiento.

- La empresa adjudicataria no podrá subcontratar con terceros la prestación de los servicios que se contratan sin la previa comunicación y consentimiento expreso por escrito del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Aunque se produzca la

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/03/2021 08:00:52
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/14

GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ

subcontratación consentida, el adjudicatario responderá frente al Ayuntamiento de la total ejecución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad del subcontratista.

- El adjudicatario procederá a la sustitución del técnico o técnicos asignados, a petición del Ayuntamiento por motivos justificados.

- La sustitución de alguno de los técnicos asignados por parte del adjudicatario deberá ser realizado previa presentación del currículum del nuevo personal y con la aprobación del Ayuntamiento.

- En los períodos vacacionales y/o bajas, el servicio se mantendrá en las mismas condiciones descritas, debiendo el adjudicatario disponer para ello de otros técnicos, debidamente asesorados, de características similares al que falte.

- Los técnicos de la empresa adjudicataria irán acompañados por personal técnico del Ayuntamiento para poder acceder a los CPD's y demás salas de servidores.

5.3 Control y Seguimiento del servicio

El control y seguimiento del servicio se realizará periódicamente según la propuesta, con objeto de valorar su evolución y determinar el cumplimiento de los niveles de servicio.

Se realizará, por lo menos, una reunión anual con el responsable del proyecto para presentar el informe anual de las intervenciones, puntos de atención, acciones de mejora, etc.

5.4 Recogida y reciclado del equipamiento sustituido

La empresa adjudicataria deberá retirar todos los equipos y componentes sustituidos y se compromete a:

- La retirada del equipamiento a gestores autorizados o vertederos controlados para un correcto tratamiento de destrucción y reciclaje según las leyes vigentes. Se valorará positivamente la presentación de certificaciones de la empresa en sistemas de gestión medioambiental.

- La confidencialidad, adoptando las medidas necesarias para impedir la recuperación de cualquier dato contenido en todos aquellos soportes que deban ser desechados o reutilizados.

5.5 Protección de datos de carácter personal

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir la Ley de Protección de Datos LO15/1999 y cualquier normativa de seguridad vigente en el momento del contrato.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/03/2021 08:00:52
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/14

GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ

5.6 Secreto y confidencialidad

El adjudicatario se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información:

- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información existentes o previstos.
- No introducir software ajeno al Ayuntamiento, sin el consentimiento de éste.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Ayuntamiento, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Tendrán acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Se debe asegurar que los datos contenidos en todos aquellos componentes que salgan de las instalaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para su reparación o traslado no sean accesibles por personal no autorizado.

5.7 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/03/2021 08:00:52
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/14

GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ

6. Presentación de la oferta

La oferta se presentará en papel y en formato electrónico y deberá contener, como mínimo:

6.1 Oferta económica:

Se especificará **el precio global** (impuestos y gastos incluidos) que deberá incluir todo aquello que sea necesario para cubrir los servicios de mantenimiento de acuerdo a las condiciones especificadas durante la duración del contrato.

Además, se indicará el **precio de mantenimiento anual unitario** por cada uno de los elementos, teniendo en cuenta aquellos que puedan estar en garantía.

6.2 Relación con el fabricante:

Se aportará:

- Grado de relación o partnership de la empresa de acuerdo a la escala establecida por cada fabricante de los equipos a mantener, en especial, con EMC y Cisco.
- Soporte técnico de segundo nivel con el fabricante de los equipos bajo mantenimiento y sus condiciones, en especial con EMC y Cisco.

6.3 Memoria técnica.

Si bien el licitador puede adjuntar cuanta información complementaria considere de interés, en la memoria técnica describirá de forma lo más clara y detallada posible, los siguientes apartados para facilitar su valoración según los criterios de adjudicación especificados:

- Procedimientos, actividades y tareas que el adjudicatario llevará a cabo para cada uno de los servicios ofertados: mantenimiento preventivo, correctivo y gestión de las garantías.
- Medidas y procedimientos que el adjudicatario dispone para asegurar la calidad del servicio prestado: metodología, organización del trabajo, seguridad y confidencialidad, seguimiento y control, recogida y reciclaje de material, etc.
- Medios que el adjudicatario dispone y prevé destinar para garantizar y asegurar el cumplimiento del nivel de servicio solicitado, entre otros:
  - Almacenes o ubicaciones disponibles en el territorio y gestión de stocks
  - Composición del equipo de trabajo: Se especificará la relación detallada del equipo de trabajo que el adjudicatario asignará al proyecto para dar los servicios solicitados en las condiciones especificadas, tanto del jefe de proyecto como de los técnicos adscritos, con su grado de dedicación, número, la cualificación profesional y formativa, experiencia y certificaciones técnicas expedidas por los fabricantes de las máquinas a mantener.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/03/2021 08:00:52
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/14

GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ

- Descripción de las herramientas de que dispone para la gestión de incidencias y el protocolo de actuación en la resolución de las mismas

A partir de esta memoria, se determinará el grado de cumplimiento de las condiciones solicitadas en este pliego de condiciones técnicas.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/03/2021 08:00:52
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	13/14

GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ

ANEXO1: RELACION INICIAL DEL EQUIPAMIENTO OBJETO DE MANTENIMIENTO

Modelo	Nº Serie	Tipo	Horario
CPD DE SAN MARTÍN			
CISCO UCS C240 M3	FCH1733V0FW	Servidor	24x7
CISCO UCS C240 M3	FCH1734V1TR	Servidor	24x7
CISCO UCS C240 M3	FCH1734V1TA	Servidor	24x7
EMC VNX 5300 4 DAE 30x600GB SAS 15K 33x2TB NL-SAS 7.2K 2 x 100GB SSD	CKM00133200555	Cabina discos	24x7
EMC Connectrix DS300-B	BRCALJ1934J0DD	Fibre Channel Switch	24x7
EMC Connectrix DS300-B	BRCALJ1934J0C8	Fibre Channel Switch	24x7
CPD DE AGIRRELANDA			
CISCO UCS C240 M3	FCH1734V1TE	Servidor	24x7
CISCO UCS C240 M3	FCH1734V1T9	Servidor	24x7
CISCO UCS C240 M3	FCH1734V16G	Servidor	24x7
EMC VNX 5300 4 DAE 36x600GB SAS 15K 33x2TB NL-SAS 7.2K 2 x 100GB SSD	CKM00133501264	Cabina discos	24x7
EMC Connectrix DS300-B	BRCALJ1934J0DP	Fibre Channel Switch	24x7
EMC Connectrix DS300-B	BRCALJ1934J0DW	Fibre Channel Switch	24x7

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/03/2021 08:00:52
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	14/14

GRMF2BWWDYX526FN73WDA727ZQ