PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL SISTEMA DE SERVIDORES Y VIRTUALIZACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

EXPEDIENTE: 2025.69

14/08/2025 (Versión 0)

1. OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA 3
1.1 OBJETO 3
1.2 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA 3
2. ALCANCE DEL CONTRATO 3
3. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMA A MANTENER 3
3.1 SERVIDORES 3
3.2 CABINAS DE ALMACENAMIENTO 4
3.3 LICENCIAS VERITAS 5
4. SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO 5
4.1 PLAN DE ENTRADA 6
4.2 NIVELES DE SERVICIO 6
4.3 NIVELES DE CRITICIDAD 7
4.4 TIEMPOS DE RESPUESTA ATENDIENDO A LA CRITICIDAD 8
4.5 METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS 8
4.6 REPUESTOS Y FUNGIBLES 9
5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO 9
6. MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 10
6.1 CONDICIONES GENERALES 10
6.1 CONDICIONES PARTICULARES 11
7. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS 12
8. REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD 12
9. OTROS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO 12
10. SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 13
11. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS 13
11.1 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. 13

1. OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

1.1 Objeto

El presente pliego tiene por objeto regular la contratacion del servicio de mantenimiento correctivo del sistema de servidores y virtualización, incluyendo tanto los servidores destinados a la realización de copias de seguridad, como los destinados a las licencias del software de virtualización VMWARE, para EITB MEDIA, S.A.U. (en adelante, **EITB MEDIA, Entidad Contratante** o **EC,** indistintamente).

1.2 Descripción del sistema

Concretamente, este sistema está formado por los siguientes entornos digitales:

1. Corporativo, en la sede de Bilbao.
2. Corporativo, en la sede de Vitoria.
3. Corporativo, en la sede de Miramon (Donostia San Sebastián).

Dichos entornos se constituye un sistema conformado sobre la base de las siguientes tecnologías:

i. Almacenamiento en plataforma de disco basado en cabinas de IBM, HPe y DELL/EMC.
ii. Entorno de virtualización basado en VMWARE.
iii. Entorno de *backup* con soluciones soportadas por el fabricante Veritas (antiguo Symantec).
iv. Soporte de entorno INTEL y Microsoft para la plataforma servidor corporativa.
v. Soporte de entorno LENOVO (antiguo IBM) para la plataforma servidor de gestión de las radios.

La prestación de los servicios se deberá efectuar con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (PPTP), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP), relativas a la presente contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

2. ALCANCE DEL CONTRATO

El servicio objeto de la presente contratación comprenderá la realización de las siguientes prestaciones:

- Mantenimiento correctivo de los elementos hardware y software que forman este sistema en las condiciones recogidas en el presente PPTP y en el PCAP.

  Las piezas y recambios que sean necesarias para el normal y correcto funcionamiento de los elementos hardware y software del sistema quedarán incluidas en el precio del presente servicio, debiendo en todo caso ser estos repuestos de nueva fabricación y originales.

3. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMA A MANTENER

3.1 Servidores

1.- SERVIDORES (FABRICANTE)								
SISTEMA	**Máquina**			**Nº serie**	**Ud.**	**Inicio**	**Fin**	**Ubicación física**
Corporativo Vitoria	Lenovo / IBM X3550 M4	7914	E7G	06DNHFN	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Vitoria
Corporativo Vitoria	Lenovo / IBM x3550 M4	7914	E7G	06BZRTH	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Vitoria
Corporativo Bilbao	Lenovo / IBM x3650 M5	5462	K7G	SJ30ELN1	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao
				SJ30ELN2	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao
				SJ30ELN3	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao
Corporativo Bilbao	HPE/ ProLiant DL380 Gen10			CZ20200CB7	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao
	HPE/ ProLiant DL380 Gen10			CZ2027049K	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao
	HPE/ ProLiant DL360 Gen10			CZJ935009G	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao
Corporativo Bilbao	HPE/ ProLiant DL380 Gen10			CZ29350961	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao
	HPE/ ProLiant DL380 Gen10			CZ2216044D	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao
	HPE/ ProLiant DL360 Gen10			CZJ2151M6C	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao
Corporativo Miramon	Lenovo / IBM x3650 M5	5462	AC1	SJ30ELNP	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Donostia
				SJ30ELNR	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Donostia
Corporativo Miramon	Lenovo Switches Brocade 3873-AR1 300 FC	3873	HC1	SMM02946	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Donostia
				SMM02837	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Donostia
Corporativo Bilbao	Lenovo ThinkSystem SR530			S4AHU154	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao

3.2 Cabinas de almacenamiento

2.- ALMACENAMIENTO (FABRICANTE)								
SISTEMA	**Máquina**			**Nº serie**	**Ud**	**Inicio**	**Fin**	**Ubicación física**
Corporativo Bilbao	HPe SN3600B 32Gb 24/24		Q1H71BR	CZC107X976 CZC107X98B	2	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao
Corporativo Miramon	HPe SN3600B 24/8 8p 16Gb		R4G558	CZC2388BDZ CZC2368AUS	2	09/02/2026	31/12/2026	Sede Donostia
Corporativo Vitoria	HPe SN3600B 24/8 8p 16Gb		R4G558	CZC2368AV5 CZC2388BE8	2	09/02/2026	31/12/2026	Sede Vitoria
Corporativo Bilbao	v3700 17x1,2TB SAS 3x200GB SSD	2072	S2C	7824720	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao
Corporativo Miramon	v3700 17x1,2TB SAS 3x200GB SSD	2072	S2C	7846561	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao
Corporativo Bilbao	v3700 17x1,2TB SAS 3x200GB SSD	2072	S2C	7824719	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Donostia
Corporativo Bilbao	HPe MSA 1500/2500			2S6811B035	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao
Corporativo Bilbao	EMC DD 6300			CKM00184801166	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao

Corporativo Bilbao	IBM TS4300			7800A4N	1	09/02/2026	31/12/2026	Sede Bilbao

3.3 Licencias VERITAS

3.- LICENCIAS VERITAS					
SISTEMA	**Descripción**	SnS SKU	**Uds**	**Inicio**	**Fin**
Corporativo Bilbao	BACKUP EXEC OPT LIBRARY EXPANSION WIN 1 DEVICE ONPREMISE STANDARD	12746-M1-23	1	09/02/2026	31/12/2026
Corporativo Bilbao	DLO WIN 10 USER ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE	11873-M1-23	2	09/02/2026	31/12/2026
Corporativo Bilbao	BACKUP EXEC AGENT FOR APPLICATIONS AND DBS WIN 1 SERVER ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE	12593-M1-23	3	09/02/2026	31/12/2026
Corporativo Bilbao	BACKUP EXEC OPT NDMP WIN 1 SERVER ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE	14356-M1-23	1	09/02/2026	31/12/2026
Corporativo Bilbao	BACKUP EXEC AGENT FOR VMWARE AND HYPER-V WIN 1 HOST SERVER ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE	12303-M1-23	8	09/02/2026	31/12/2026
Corporativo Bilbao	BACKUP EXEC AGENT FOR WIN 1 SERVER ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE	13813-M1-23	10	09/02/2026	31/12/2026
Corporativo Bilbao	BACKUP EXEC SERVER ED WIN 1 SERVER ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE CORPORATE	13811-M1-23	1	09/02/2026	31/12/2026

4. SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

La presente contratación comprenderá la realización de, al menos, las siguientes actuaciones de orden correctivo:

Tipo de Cobertura	**Días de Servicio**	**Horas de Servicio**
Tipo 24x7 In Situ	Todos los días de la semana de *Lunes* a *Domingo*	*00:00h* a *24:00h*

La actividad del mantenimiento correctivo consistirá, a título orientativo y sin menoscabo de otras tareas no relacionadas, en las siguientes actuaciones:

- ✓ Asistencia de las averías ocurridas a los equipos.
- ✓ Localización de la avería y propuesta de una solución.
- ✓ Reparación o sustitución del elemento software, componente, módulo o equipo averiado. La solución podrá ser "on line" o "in situ".
- ✓ En el caso de que la avería tuviese un plazo largo de puesta en funcionamiento y siempre que sea posible, el servicio se repondrá mediante algún sistema provisional.
- ✓ Supervisión, con reparación de todos los defectos que se detecten, aunque no produzcan avería.
- ✓ Ejecución de pruebas y medidas después de una reparación o sustitución, comprobando el correcto funcionamiento del sistema.
- ✓ Cumplimentación de la información requerida referente a las averías detectadas o reparadas, resúmenes e informes adicionales.

Para la prestación del servicio de mantenimiento correctivo, la adjudicataria deberá contar son un servicio permanente de asistencia 24 horas (incluidos festivos), capaz de atender cualquier incidencia, con las suficientes garantías.

Para ello deberá contar con un teléfono o dirección *e-mail*, atendido permanentemente, donde se reciban las contingencias anteriormente citadas y con personal en cantidad suficiente y cualificación necesaria.

Asimismo, cuando la avería requiera de intervención física, la adjudicataria dispondrá de un equipo para atender la misma "in situ" en un plazo máximo de 30 minutos. En todo caso ser la EC la que califique en función de las circunstancias cuándo la avería requiere de asistencia "in situ".

4.1 Plan de entrada

La adjudicataria deberá elaborar un plan de entrada al servicio que tenga por objeto adquirir un conocimiento adecuado de los elementos del sistema. Este plan deberá ser proyectado por un tiempo máximo de DOS (2) semanas a contar desde la fecha de formalización del contrato.

En atención a la complejidad del sistema sobre el que realizar los servicio objeto de la presente contratación dicho plan deberá comprender, al menos, las siguientes actuaciones:

- Reunión del lanzamiento del servicio.
- Visita de, al menos, DOS (2) jornadas de 8 horas a la Sedes de la EC de, como mínimo, DOS (2) profesionales encargadas de ejecutar el mantenimiento para esta Sede.
- Visita de, al menos, CUATRO (4) horas a la Sede de la EC en Miramon de, como mínimo, DOS (2) profesionales encargadas de ejecutar el mantenimiento para esta Sede.
- Elaboración del documento que recoja la arquitectura del sistema y los elementos que forman el mismo de manera que sirva de documentación base para llevar el soporte de forma óptima, actualizándola periódicamente ante nuevos cambios o modificaciones que se vayan efectuando en la Plataforma.

4.2 Niveles de servicio

El servicio objeto de la presente contratación deberá garantizar, al menos, los siguientes niveles de prestación:

1. Primer nivel o de atención primaria:

   En este nivel de soporte deberá ser ejecutado con personal técnica de soporte con conocimiento detallado de la infraestructura de la EC. Estas personas en los términos definidos en los presentes deberán atender e informar de las incidencias calificadas de primer nivel.

   En este nivel de soporte tanto las peticiones como las respuestas deberán, en todo caso, ser realizadas por medio de los canales de comunicaciones establecidos.

2. Segundo nivel o soporte especialista:

   Este nivel de soporte responderá a los supuestos en los que la "capa" de primer nivel no pueda resolver la solicitud de servicio.

   Será el que aporte valor desde el punto de vista tecnológico apoyándose en las necesidades de negocio que el equipo de primer nivel, además del Coordinador del Servicio, les pueda aportar.

3. Nivel fabricante:

   Este nivel de soporte responderá a los supuestos en los que en las dos primeras capas de servicio no haya podido dar una respuesta a la incidencia.

   En estos supuestos, la adjudicataria deberá (si fuera necesario) contactar con el fabricante del sistema a fin de atender la incidencia.

   Las incidencias que se elevarán a este nivel serán las que incurran en uno de estos supuestos:

   - Parche no disponible de manera libre.
   - Imposibilidad de aplicar una solución satisfactoria y efectiva.
   - El impacto de la incidencia respecto al servicio afecta de manera muy negativa (Nivel de criticidad 1).

   Por ello es necesario, y es de obligado cumplimiento, contratar los soportes de fabricante que se detallan arriba, en los niveles de servicio que se indican y para toda la duración del contrato. Deberán poder acreditarse en caso de solicitud por parte de la EC.

4. Nivel Coordinador del Servicio:

   Es un nivel de servicio que se responsabiliza del cumplimiento de los acuerdos de calidad y de los niveles de servicio.

4.3 Niveles de criticidad

Las incidencias que lleguen al servicio de soporte serán gestionadas y clasificadas en función de la criticidad con que deben ser solucionadas. Este nivel de criticidad se establecerá por la EC en el momento de notificar una incidencia.

A tal efecto se han definido, en la tabla que consta a continuación, los cuatro (4) niveles de criticidad que deberá atenderse al amparo de la presente contratación.

Nivel de criticidad	Prioridad	Descripción	Criterio de actuación
1	Muy Alta	Incidencia que provoque un paro en los sistemas de negocio o los dificulte gravemente.	Se atiende al 100% hasta su solución.
2	Alta	Varios servicios críticos no están disponibles, afectando a los sistemas de negocio.	Se atiende al 100% hasta su solución.

3	Media	Sin impacto inmediato en los sistemas de negocio.	Se evalúa el impacto y se atiende según criticidad.
4	Baja	Sin impacto a ningún otro sistema.	Se evalúa el impacto y se atiende según criticidad.

4.4 Tiempos de respuesta atendiendo a la criticidad

De conformidad con lo indicado en la tabla se establecen los tiempos de respuesta y de atención que se deben cumplir, ya sea para solucionar la incidencia o en su defecto para escalarla al servicio del soporte del fabricante correspondiente.

Tiempos de respuesta			
Nivel	Prioridad	Tiempo Atención (TA) (horas)	Tiempo Respuesta (TR) (horas)
1	Muy Alta	Inmediato	Máximo 1 Hora
2	Alta	1 h	Máximo 1 Hora
3	Media	4 h	Máximo 1 Hora
4	Baja	8 h	Máximo 1 Hora

4.5 Metodología de trabajo para la resolución de incidencias

En función del tipo de incidencia y su grada de complejidad, la adjudicataria deberá dar repuesta por alguna de las siguientes vías:

1. Vía telefónica:

   Será una de las primeras escogidas cuando la resolución de la incidencia sea muy sencilla y no necesita de una relación de instrucciones complejas y en general mediante una sencilla explicación pueda realizarse de forma correcta, sin necesidad de ser un experimentado técnico en el manejo de la plataforma.

2. Correo electrónico:

   Cuando sea necesaria una explicación más detallada del procedimiento de implantación, se procederá a utilizar este método para el traspaso de la información o realizar indicaciones más precisas.

3. Conexión remota:

   Como mejora a las anteriores, la EC dispone de un mecanismo de conexión remota segura a la infraestructura que permitirá a la adjudicataria conectarse con el fin de atender y ejecutar aciertas actuaciones.

4. In Situ sobre la infraestructura:

   En estos supuestos la adjudicataria deberá personarse en las sedes de EITB para realizar la intervención. Estas intervenciones deberán ser coordinadas con la EC a fin para asegurar la fecha más adecuada.

Metodología de resolución		
Nivel	**Dificultad de aplicación de resolución**	**Método de aplicación de resolución**

1	Muy sencilla	Vía telefónica/Correo electrónico
2	Sencilla	Vía telefónica/Correo electrónico
3	Normal	Conexión remota o In Situ
4	Difícil	In Situ
5	Muy difícil	In-Situ

El grado de dificultad en la resolución de las incidencias vendrá determina por los siguientes criterios:

- Dificultad de implantación de la solución.
- Impacto en la plataforma.
- Necesidad de parada/arranque del servicio.
- Disponibilidad de EiTB.
- Nivel de criticidad de la incidencia.

De acuerdo con los grados de complejidad definidos, la adjudicataria deberá en todo caso personarse in situ en las instalaciones de la EC con un/a técnico/a en los siguientes supuestos:

- ✓ Cuando el nivel de resolución sea muy difícil o difícil.
- ✓ Cuando la incidencia lo requiera.
- ✓ Cuando el nivel de prioridad sea muy alta o el impacto de la aplicación de la resolución pueda ser muy notable.

En cualquier caso, el formato de resolución de la incidencia siempre será contrastada con la EC a finde acordar la mejor aplicación de la solución, pero respetando siempre los niveles de criticidad y las formas de resolución de las incidencias marcadas en este documento.

En caso de discrepancia, será la EC la que decida en última instancia cuándo la avería requiere de asistencia "in situ".

4.6 Repuestos y fungibles

La adjudicataria deberá disponer en todo momento de los repuestos necesarios y suficientes para atender a los tiempos de repuesta de incidencias en las que dichos elementos sean requeridos.

La garantía de los equipos especificados en el presente pliego será de, al menos, TRES (3) años a contar desde la puesta en marcha del servicio

5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

La adjudicataria de forma trimestral y a través del coordinador del servicio, deberá presentar un informe donde tras analizar las infraestructuras, los sistemas y los servicios, detallará como mínimo:

i. Análisis y rendimiento del entorno.
ii. Acciones para la optimización de los sistemas.
iii. Evolución a versiones y o parches.
iv. Acciones preventivas de tal forma que se eviten incidencias repetitivas.

v. Servicio con los fabricantes. El responsable de servicio será el punto único de interlocución, seguimiento y gestión de las incidencias hardware/software a través de los correspondientes contratos de mantenimientos activos con los fabricantes.

Puntualmente, según indicaciones de la EC, se deberán facilitar informes sobre ciertas incidencias que hayan tenido una difícil solución y hayan podido causar problemas a la actividad de la EC.

6. MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Condiciones generales

El personal designado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la contratista, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.

3. La contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

   En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. Garantizar que el personal designado desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

5. La contratista deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable del contrato, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrán entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutoras de la entidad contratista frente a la EC, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo designado al contrato, de un lado, y la EC, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d. Organizar el régimen de vacaciones del personal designado a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e. Informar a la EC acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato.

f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los centros de trabajo de la EC, éstas cumplan con las normas de seguridad de la EC y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la EC fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la EC se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

6.1 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la entidad que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, el siguiente personal:

i. (1) UNA persona coordinadora del servicio

Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la entidad que resulte adjudicataria deberá nombrar, como se ha señalado anteriormente, un/a responsable del servicio que además de ejercer la interlocución será la persona que dirija y coordine los trabajos a realizar.

Se facilitarán los datos de esta persona que será la que se mantenga en contacto con el responsable del contrato de la Entidad Contratante.

La persona responsable del servicio deberá tener la autonomía y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación a todos los aspectos del contrato.

Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por la EC) para tratar todos los aspectos del servicio. El servicio de interlocución se entenderá incluido dentro del precio del contrato.

El/la profesional propuesto/a para desarrollar estas funciones deberá contar con, al menos, 3 años de experiencia en la coordinación de equipos que presten servicios similares a los

recogidos en la presente contratación y estar en posesión de un título de ingeniero/a técnico/a, ingeniero/a superior, grado en ingeniería o equivalente.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio tanto en horas de oficina, como fuera de hora de oficina (incluido fines de semana y festivos).

Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil (24 horas x 365 días).
- Correo electrónico

ii. Equipo operativo

El equipo operativo propuesto deberá contar con la experiencia y la formación necesaria para la correcta prestación de los trabajos objeto de la presente contratación.

7. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

La adjudicataria deberá por los trabajos realizados emitirá sus facturas de conformidad con los siguientes términos:

(i) UNA (1) Factura mensual por los servicios de mantenimiento correctivo (11 facturas del mismo importe comenzando en el mes de febrero de 2026 y finalizando en el mes de diciembre de 2026)

8. REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD

De conformidad con lo previsto en apartado 3 del artículo 2 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), (RD 311/2022) y de acuerdo con la política de seguridad de la EC, la adjudicataria deberá certificar, al menos, el nivel medio en el ENS.

A tal efecto:

1. Cuando el servicio sea prestado por una empresa española será necesario que esté certificada en el Esquema Nacional de Seguridad en esa tipología de servicio con Nivel Medio o superior.

2. Cuando el servicio sea prestado por una empresa no española será igualmente válido que la empresa prestadora del servicio disponga de la norma ISO 27001 o equivalente.

Será, en el caso de ser seleccionada y previa a la adjudicación del contrato, cuando la empresa seleccionada (propuesta con mejor relación calidad/precio) deba acreditar esta situación.

9. OTROS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

Para poder garantizar una calidad de servicio de fabricante y con ello los SLAs solicitados, es obligatorio que la empresa adjudicataria acredite al menos las siguientes certificaciones de fabricante:

- IBM Partner Plus – GOLD Business Partner
- LENOVO Authorised Service Provider y Authorized Infraestructure Solutions Partner
- BROADCOM Select Partner (VMWare)
- HPe Gold Solution Provider con especialización GOLD Services y competencias en Cómputo y Storage, además de estar certificado como Partner delivery
- DELL Platinum Partner
- MICROSOFT Cloud Solution Provider
- VERITAS Registered Partner

10. SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el seguimiento y acreditación de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo prevista en la presente contratación la EC proporcionarán a la contratista el acceso a su plataforma de coordinación.

Esta plataforma ha sido habilitada para el intercambio *on-line* de la documentación correspondiente al cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo inherentes en la ejecución del contrato.

A tal efecto, una vez habilitado el acceso a esta plataforma, la contratista tendrá la obligación de transferir, en el plazo indicado por la propia plataforma, la documentación solicitada y en especial la relativa a:

- Listado de trabajadores adscritos a la prestación del servicio.
- Certificados varios de la Seguridad Social (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimento de obligaciones en materia de prevención, seguridad en el trabajo (Identificación de riesgos, formación específica, certificados aptitud, etc.)
- Certificados de varios.

Si la entidad que resulte adjudicataria y por tanto contratista, subcontrata parte de la ejecución del servicio contratado, deberá exigir a las entidades subcontratadas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en esta plataforma.

11. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS

Las entidades licitadoras deberán presentar sus propuestas de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.

11.1 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN relativa a la oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el ANEXO III.1 del PCAP: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.