



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO MUNICIPAL

EXPTE. 7704/2025

1. INTRODUCCION

El Ayuntamiento de Galdakao a lo largo de los últimos años, y con la finalidad de prestar un mejor servicio público, se ha dotado de un importante parque informático que ayuda a gestionar las diversas necesidades de los distintos servicios que se desarrollan.

El correcto funcionamiento de dicho parque informático en su conjunto es, por tanto, fundamental para garantizar una eficiencia en la prestación de los servicios que ofrece el Ayuntamiento de Galdakao. Dada la relevancia del mismo, se propone la contratación de un servicio de asistencia técnica en los términos recogidos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El propósito del presente pliego es la contratación de un servicio de mantenimiento hardware para el equipamiento ubicado en las diversas dependencias y centros de trabajo del Ayuntamiento de Galdakao y el Juzgado de Paz, con el objeto de asegurar el correcto funcionamiento del mismo, según las condiciones que a continuación se detallan.

3. DESCRIPCION OBJETO DEL CONTRATO

El parque de equipos a mantener se detalla en el ANEXO I. Dicho parque se podrá ampliar de acuerdo con las necesidades del Ayuntamiento de Galdakao, y será obligatorio para el contratista, además del mantenimiento de los equipos enumerados en dicho anexo, el mantenimiento de los equipos que sustituyan a cualquiera de los enumerados y el incremento de equipos, con el límite de un incremento del 10%.

Especificaciones de los equipos:

- 160 unidades del equipo Dell Latitude 5520 (Intel Core i5-1145G7 2.6GHz, 16GB RAM, 512GB SSD) con los números de serie que se indican en el Anexo I.
- 10 unidades del equipo Dell Mobile Precision Workstation 5570 CTO (Intel Core i7-12800H 2.4GHz, 32GB RAM, 2TB SSD) con los números de serie que se indican en el Anexo I.
- Cualquiera que sustituya a los equipos enumerados previamente
- Nuevas unidades que se pudieran adquirir (hasta un incremento del 10%).

4. CONDICIONES GENERALES DEL MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria prestará los servicios, durante el período de vigencia del contrato, para cada uno de los equipos cubiertos en el contrato, allá donde estuvieran ubicados y siendo por cuenta de la empresa adjudicataria cualquier gasto de mano de obra, desplazamiento,





traslado de equipamiento, reparación y piezas de repuesto, sin límite en el número de desplazamientos del servicio ni en el número de intervenciones.

La empresa adjudicataria facilitará, en el lugar de la instalación, las piezas de repuesto, las cuales deben ser **ORIGINALES** del fabricante de los equipos, y aquellos materiales que sean precisos para mantener los productos hardware cubiertos por el presente contrato en perfectas condiciones de funcionamiento.

La empresa adjudicataria deberá adscribir los medios materiales y humanos necesarios para cumplir el contrato.

La empresa adjudicataria deberá intentar que el personal que asigne sea el mismo, para que puedan acudir a las diferentes dependencias sin necesidad de acompañamiento constante y conozcan la ubicación de los equipamientos y los cambios operados.

El personal asignado estará bajo las órdenes y seguirá las instrucciones de la empresa adjudicataria, que será quien les abone los salarios, conceda permisos o vacaciones...

No obstante, cuando el personal de la empresa adjudicataria esté prestando el servicio en dependencias municipales, deberá adaptarse a la organización y funcionamiento de los servicios públicos para que los servicios públicos no se vean afectados y, por lo tanto, seguir las indicaciones del responsable del contrato.

En el contrato se incluyen los siguientes servicios:

- 4.1 *Mantenimiento correctivo.*
- 4.2 *Horario de cobertura y tiempo de respuesta.*
- 4.3 *Recepción de incidencias*
- 4.4 *Otros servicios.*

4.1 Mantenimiento correctivo

Se considera mantenimiento correctivo al servicio que se realiza a petición del Ayuntamiento de Galdakao para solucionar una anomalía o avería hardware que se presente en cualquiera de los equipos objeto del contrato.

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y solución de incidencias reportadas. La reparación o sustitución de piezas defectuosas cubrirán TODOS y cada uno de los elementos que componen los equipos, incluidas las baterías.

Se asimila al concepto de avería el desgaste por el uso normal de los equipos. Por lo tanto, quedan INCLUIDAS LAS BATERIAS de los portátiles.

Quedan excluidas las averías producidas por una manipulación errónea, no imputable al adjudicatario, que origine daños importantes o rotura de algún elemento o componente significativo.

La reparación se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con el uso de recambios ORIGINALES del fabricante del equipo. La empresa adjudicataria realizará sin coste adicional el suministro e instalación de las piezas y elementos de recambio necesarios siempre de características iguales o superiores.





El servicio de reparación comenzará durante el horario de cobertura y continuará sin interrupción mientras se realicen progresos razonables hasta que los productos cubiertos por el presente servicio vuelvan a encontrarse en funcionamiento.

Cuando no sea posible la reparación en las propias instalaciones o bien se prevea un tiempo de inactividad del equipo superior a 2 días laborables, la empresa adjudicataria sustituirá temporalmente el equipo por otro igual o de superiores características, en perfecto estado de funcionamiento.

La empresa adjudicataria suministrará dicho equipo sin ningún coste adicional para el Ayuntamiento de Galdakao, y con los siguientes condicionamientos:

- La sustitución temporal de los elementos no se prolongará más allá de 30 días desde el registro de la incidencia.
- El stock de equipos para sustitución temporal correrá a cargo de la empresa adjudicataria, así como el transporte de los equipos a reparar y sustitutorio.

Cualquier equipamiento deberá estar convenientemente asegurado durante los desplazamientos y permanencia en los locales de reparación.

4.2 Horario de cobertura y tiempo de respuesta

Horario de cobertura: es el horario de trabajo de la empresa adjudicataria para la realización de las tareas de reparación en las dependencias de las instalaciones afectadas. Como mínimo deberá ser el siguiente: de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes.

Tiempo de respuesta: es el tiempo comprendido desde la comunicación de la incidencia a la empresa adjudicataria, dentro del horario de cobertura, hasta el momento de su llegada a la instalación donde se le ha requerido para realizar las prestaciones oportunas. Como máximo deberá ser el siguiente: 8 horas.

4.3 Recepción de incidencias

La empresa adjudicataria dispondrá de un sistema de atención al cliente y seguimiento de incidencias.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener un archivo de incidencias que, al menos, contemplará: día y hora de la comunicación de la incidencia, solicitante de la asistencia, naturaleza de ésta, sus posibles causas, tiempo de repuesta, tipo de intervención o solución aportada y el día y hora en que el equipo queda operativo y restablecido en las condiciones anteriores a la incidencia.

Las incidencias se podrán comunicar vía correo electrónico y/o telefónicamente.

Cada aviso de incidencia generará un parte de intervención, el cual se enviará a la empresa adjudicataria.

Dicho parte, será rellenado posteriormente por el personal técnico de la empresa adjudicataria, con todas las intervenciones efectuadas y una relación, si es el caso, de elementos sustituidos y sustitutorios identificados.





Finalmente, los partes deberán ser firmados por el personal técnico de la empresa y por el responsable del contrato o quien éste designe, para validar la resolución de la incidencia.

4.4 Otros servicios

La empresa adjudicataria cubrirá los siguientes servicios adicionales:

- 2 servicios anuales de recogida de equipamiento y reciclaje. El equipamiento retirado será entregado a un gestor o instalación autorizada para residuos de aparatos eléctricos y electrónicos peligrosos de la CAPV.

5. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES

Todos aquellos datos relacionados con la actividad del Ayuntamiento de Galdakao que haya de suministrarse a la empresa adjudicataria para la realización de los servicios convenidos, se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo custodia del mismo, quien deberá salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones, así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado.

La empresa adjudicataria se obliga especialmente a guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimiento, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego.

Asimismo, deberá informar a su personal, de que solo pueden tratar la información del Ayuntamiento de Galdakao para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan, subsistiendo esta obligación después de la finalización del contrato, reservándose el Ayuntamiento de Galdakao el derecho al ejercicio de acciones legales en el caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

Documento firmado electrónicamente




ANEXO I

ANEXO I		
Nº producto	Modelo	Nº serie
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	HJ8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	JBDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	H9DSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	GDDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	GDCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	GCCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	G9DSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	FJ8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	FH8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	FDCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	FBDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	HCCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	DCDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	DCCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	DBDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	CH8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	CDCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	CCCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	CBDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	BDDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	BBDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	9CDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	9BDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	8DDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	8CDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	8CCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	7J8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	DFCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	7DCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	7DDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	4CCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	3L8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	3DDSZ93
Nº producto	Modelo	Nº serie





210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	3BDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	2K8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	2DCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	2CDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	2BDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	1BDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	JH8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	JCDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	JCCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	J9DSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	HCDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	HBDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	GCDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	GBDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	FCCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	F9DSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	DDDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	CJ8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	CFCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	CDDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	CCDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	BH8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	BFCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	BDCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	BCDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	BCCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	9H8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	9DDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	9CCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	8H8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	7H8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	7FCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	7CCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	6H8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	6DCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	5H8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	5FCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	5DDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	5CDSZ93
Nº producto	Modelo	Nº serie
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	5BDSZ93





210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	4H8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	4DDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	4DCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	4BDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	3FCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	3DCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	3CDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	2J8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	2FCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	2DDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	2CCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	1H8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	1DDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	1DCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	1CDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	1CCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	7CDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	7BDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	6FCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	6DDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	6CDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	6CCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	6BDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	5K8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	5DCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	5CCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	JK8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	JJ8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	JDCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	JBCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	HK8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	HH8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	HFCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	HDCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	HBCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	GK8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	GH8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	GFCSZ93
Nº producto	Modelo	Nº serie
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	GBCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	FK8SZ93





210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	FFCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	DL8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	DK8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	DJ8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	DH8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	DDCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	CL8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	CK8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	BL8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	BK8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	BJ8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	9L8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	9K8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	9J8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	9FCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	9DCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	8L8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	8K8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	8J8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	8FCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	8DCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	7L8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	6K8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	6J8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	5L8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	5J8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	4K8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	4FCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	3K8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	3J8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	3CCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	2L8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	1L8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	1K8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	1J8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	1FCSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	4J8SZ93
Nº producto	Modelo	Nº serie
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	4CDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	2H8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	FDDSZ93





210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	GJ8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	FCDSZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	7K8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	6L8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	4L8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	3H8SZ93
210-AXVR	DELL LATITUDE 5520	8BDSZ93
	Dell Mobile Precision Workstation 5570 CTO	BW65LR3
	Dell Mobile Precision Workstation 5570 CTO	5075LR3
	Dell Mobile Precision Workstation 5570 CTO	5X65LR3
	Dell Mobile Precision Workstation 5570 CTO	1275LR3
	Dell Mobile Precision Workstation 5570 CTO	9ZK5LR3
	Dell Mobile Precision Workstation 5570 CTO	7L15LR3
	Dell Mobile Precision Workstation 5570 CTO	JX65LR3
	Dell Mobile Precision Workstation 5570 CTO	F175LR3
	Dell Mobile Precision Workstation 5570 CTO	HJ15LR3
	Dell Mobile Precision Workstation 5570 CTO	HJ15LR3

