PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO «SUMINISTRO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS EN LA MODALIDAD DE ARRENDAMIENTO SIN OPCIÓN DE COMPRA PARA LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO»

CLAÚSULA PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones técnicas del suministro, instalación, configuración y mantenimiento integral de equipos informáticos nuevos (portátiles, ultrabooks y sobremesa), en modalidad de arrendamiento sin opción de compra (renting), destinados a la institución del Ararteko. El contrato incluye la entrega, sustitución temporal por avería, retirada de equipos sustituidos, así como el mantenimiento preventivo y correctivo durante toda la vigencia del contrato.

No está incluida la instalación de aplicaciones e integración en dominio de la organización según políticas internas de la institución del Ararteko.

CLÁUSULA SEGUNDA. ALCANCE, LUGAR DE EJECUCIÓN Y DURACIÓN DEL CONTRATO.

El alcance del contrato es el suministro progresivo según el calendario de sustitución (anexo I), instalación y puesta en servicio en las sedes del Ararteko, soporte integral y mantenimiento tipo "siguiente día hábil", gestión de inventario y documentación asociada.

El lugar de ejecución del suministro serán las sedes de la institución del Ararteko en la CAPV. Con carácter general, la entrega de los equipos se realizará en la sede central del Ararteko, sita en c/ Prado 9, Vitoria-Gasteiz. No obstante, con carácter excepcional y cuando así lo indique la persona responsable del contrato, la entrega podrá efectuarse directamente en las oficinas del Ararteko en Bilbao y/o Donostia/San Sebastián, en los términos previstos en la cláusula cuarta.

En cuanto a la duración del contrato, el suministro se plantea como un arrendamiento de cuarenta y ocho (48) meses, sin opción de compra. Con el fin de garantizar la continuidad del servicio y la transición ordenada al contrato que lo sustituya, el contrato podrá incluir, con carácter excepcional, una fase final de transición de salida y reversión de hasta dos (2) meses, cuya activación y alcance se determinarán por el órgano de contratación, de acuerdo con lo previsto en el PCAP, manteniéndose inalterables las condiciones del contrato. En todo caso, la retirada y devolución de los equipos se realizará de forma escalonada, conforme a lo establecido en la cláusula séptima.

CLÁUSULA TERCERA. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS.

Las características mínimas por tipología (portátil estándar, ultrabook, sobremesa SFF/microtorre) se describen en el anexo II. Todos los equipos serán de gama profesional, nuevos y a estrenar, con soporte oficial durante toda la vigencia.

CLÁUSULA CUARTA. ENTREGA, INSTALACIÓN Y PRUEBAS DE ACEPTACIÓN.

El contratista entregará los dispositivos en las ubicaciones indicadas por la entidad contratante.

Con carácter general, los dispositivos serán entregados en la sede central ubicada en C/ Prado 9 de Vitoria-Gasteiz. No obstante, los productos deberán ser entregados en las oficinas del Ararteko ubicadas en Bilbao (C/San Vicente 8-planta 11) o en Donostia/San Sebastián (C/ Arrasate 19-1º), cuando así se indique por la persona responsable del contrato.

Antes de cada despliegue masivo, se hará prueba de aceptación (muestra ≥ 5% por tipología o 3 unidades, la cifra mayor), verificando compatibilidad, seguridad, rendimiento básico y etiquetado/inventariado. La recepción de cada lote queda condicionada a la superación de las pruebas y a la entrega de la documentación de aceptación.

Las pruebas de aceptación y la comprobación de conformidad de los equipos se realizarán por el Ararteko, con apoyo en la Matriz de verificación del Anexo IV, verificándose mediante inspección y, cuando proceda, mediante pruebas funcionales y/o muestreo. La superación de dichas comprobaciones, junto con la entrega de la documentación exigida, condicionará la recepción del lote correspondiente.

CLAÚSULA QUINTA. CONDICIONES.

5.1. Etiquetado y documentación.

El contratista conformará y remitirá a la entidad contratante una relación actualizada en formato CSV/XLSX, con el número de serie asignado por el fabricante, modelo, tipología, lugar de entrega y fecha de entrega de todos los equipos suministrados.

5.2. Seguridad, privacidad y cadena de custodia

Cualquier retirada o reparación realizada fuera de la sede del órgano de contratación comportará que la entidad contratista aplique medidas de seguridad y borrado seguro de datos. El contratista se compromete a cumplir las normas de seguridad y confidencialidad previstas en el Reglamento General de Protección de Datos, la Ley Orgánica de Protección de Datos el Esquema Nacional de Seguridad. En particular, deberá suprimir y borrar los datos que, de manera incidental, puedan figurar en los equipos informáticos y, en su caso, deberá notificar al responsable de datos personales cualquier incidente o brecha de seguridad que detecte.

5.3. Servicio, mantenimiento y acuerdos de nivel (ANEXO III).

Mantenimiento integral preventivo y correctivo in situ, con respuesta ≤ 4 horas laborables, sustitución NBD (Next Business Day) y reparación en sitio ≤ 3 días laborables.

CLAÚSULA SEXTA. HOMOGENEIDAD Y CONTINUIDAD DE MODELOS.

Se garantizará la homogeneidad de los equipos. Si un modelo queda descatalogado durante la vigencia, se suministrará modelo equivalente o superior del mismo fabricante, totalmente compatible con imagen, drivers, accesorios y anclajes. La equivalencia se acreditará con fichas técnicas comparadas y declaración del fabricante.

CLAÚSULA SÉPTIMA. TRANSICIÓN DE SALIDA Y REVERSIÓN DE LOS EQUIPOS.

1. Objeto y finalidad: Con el fin de garantizar la continuidad del servicio y permitir una sustitución ordenada del parque, en la fase final del contrato podrá activarse una transición de salida y reversión orientada a la retirada escalonada de los equipos y a su sustitución efectiva por los equipos del nuevo contrato, evitando disrupciones del suministro.

2. Activación y duración máxima: La activación de la transición, su calendario y alcance serán determinados por el órgano de contratación / persona responsable del contrato, conforme a lo previsto en el PCAP. Dicha transición se desarrollará, en todo caso, dentro de la vigencia contractual prevista y con carácter previo a la extinción del contrato.

3. Continuidad de uso y niveles de servicio: Durante la transición, los equipos podrán permanecer en uso por el Ararteko exclusivamente hasta su sustitución efectiva por lotes. En dicho periodo, la contratista mantendrá los mismos niveles de servicio (ANS) previstos en el contrato, incluyendo tiempos de respuesta, sustitución y reparación in situ, en los términos del anexo correspondiente.

4. Plan de retirada escalonada: Recibida la comunicación del calendario de sustitución, la contratista presentará, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, un plan de retirada escalonada por sedes y tipologías, coordinado con el Ararteko y, en su caso, con el adjudicatario entrante.

   En ningún caso se retirarán equipos críticos o necesarios para la continuidad del servicio antes de la puesta en servicio de sus sustitutos.

5. Inventario, cadena de custodia y documentación: Cada retirada irá acompañada de la entrega de un inventario actualizado en formato CSV/XLSX que permita identificar, al menos: número de serie, modelo, tipología, sede, estado, fecha de retirada y observaciones. La contratista garantizará la cadena de custodia desde la retirada hasta la devolución final.

6. Borrado seguro y certificación: La retirada y devolución de equipos incluirá, cuando proceda conforme a las instrucciones del Ararteko, el borrado seguro de soportes de información y la emisión del certificado correspondiente, de acuerdo con el procedimiento previsto en los pliegos y/o las directrices del Ararteko, asegurando la confidencialidad de la información y la trazabilidad.

7. Cierre de la reversión: Finalizada la retirada escalonada, la contratista entregará al Ararteko un informe final de cierre con el inventario consolidado de equipos devueltos y la documentación asociada (incluidos, en su caso, certificados de borrado). La reversión se considerará completada con la conformidad del Ararteko.

8. Régimen económico durante la transición: En caso de activarse la transición, la prestación correspondiente será retribuida y facturada conforme al régimen de precio y pagos previsto en el PCAP, incluyendo, en su caso, la liquidación o regularización final en la última factura, en función del tiempo de utilización efectiva y de los equipos que permanezcan en servicio durante dicha fase.

ANEXO I.- INVENTARIO Y CRONOGRAMA DE SUSTITUCIÓN

Matriz anual (sin repartir rangos)

Año	Portátiles	Ultrabooks	Sobremesa
2026	17	4	11
2027	4	4	3
2028	6	—	—
2029	18	—	—

Rangos sin reparto (a concretar por Informática en el plan de implantación):

- Ultrabooks (portátiles pequeños): 8 unidades en 2026–2027
- Sobremesa (adicionales): +3 unidades en 2026–2028

Totales 2026–2030 (periodo completo, sin repartir rangos):

- Portátiles: 45
- Ultrabooks: 8
- Sobremesa: 14 *(11 en 2026 + 3 adicionales a distribuir 2026–2028)*

Nota operativa: Las entregas se programarán por **lotes trimestrales**, atendiendo a prioridades del servicio, con detalle de lugar de entrega en el parte de inventario (XLSX).

ANEXO II.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

1) Portátil estándar (14–16")

CPU	Intel o AMD con gráficos integrados
Memoria RAM	16 GB o superior
Almacenamiento	Tipo flash, 512 GB o superior
Pantalla	15-16" FullHD (1920x1080) o superior
Conectividad	Wi-Fi 6, Bluetooth; RJ45 Gigabit integrado (o adaptador oficial)
Puertos	≥2 USB-A, ≥2 USB-C (al menos uno con soporte para PowerDelivery y DisplayLink o similar), HDMI
Cámara/micrófonos	Webcam 720p o superior con obturador físico y micrófonos integrados
Peso	≤1,8 kg
Sistema operativo	Windows 11 Pro

2) Ultrabook (13–14")

CPU	Intel Core i5 (12ª gen o superior) o AMD Ryzen 5 (serie 6000 o superior)
Memoria	16 GB LPDDR4x/LPDDR5
Almacenamiento	SSD NVMe 512 GB mínimo
Pantalla	13–14" FHD o superior; brillo ≥300 nits
Conectividad	Wi-Fi 6/6E, Bluetooth 5.2 o superior
Puertos	≥2 USB-C (USB4/TB4), ≥1 USB-A o adaptador; salida vídeo (DP Alt/HDMI)
Cámara/micrófonos	Webcam 1080p con privacidad; micrófonos con cancelación de ruido
Seguridad	TPM 2.0; autenticación biométrica (IR/huella)
Batería	≥57 Wh con autonomía objetivo ≥8 h trabajo ofimático
Peso	≤1,4 kg
Cargador	USB-C 65W con Power Delivery

3) Sobremesa SFF / Microtorre

CPU	Intel Core i5 (12ª gen o superior) o AMD Ryzen 5 (serie 5000 o superior)
Memoria	16 GB DDR4/DDR5 ampliable
Almacenamiento	SSD NVMe 512 GB mínimo (admisible segundo SSD/HDD)
Gráficos	Integrados; salida doble monitor (2x DP o DP+HDMI)
Red	Ethernet 1 Gbps; opcional Wi-Fi 6
Puertos	Frontal: USB-C + USB-A; Trasero: ≥4 USB-A, audio, vídeo
Seguridad	TPM 2.0; bloqueo chasis; BIOS con contraseña admin y arranque seguro
SW y gestión	Windows 11 Pro; drivers firmados; integración Intune
Accesorios	Teclado y ratón USB de gama profesional

ANEXO III.- SERVICIO, MANTENIMIENTO Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

1) Cobertura del servicio y canales.

Horario: de lunes a viernes, 08:00–15:00 (días hábiles en la CAPV).

Canales de soporte: teléfono y correo específicos; portal de ticketing si se ofrece.

2) Niveles de servicio (indicadores, objetivo y medición):

Indicador	Objetivo	Medición
Tiempo de respuesta inicial	≤ 4 horas laborables	Desde apertura de ticket a primer contacto
Diagnóstico y plan de acción	≤ 8 horas laborables	Ticket con causa y plan documentados
Sustitución NBD (on-site)	≤ 1 día laborable	% de tickets con sustitución en NBD
Reparación in situ	≤ 3 días laborables	% de reparaciones dentro de plazo
Disponibilidad de stock de cortesía	≥ 95% del tiempo	Inventario y auditoría de swaps por tipología
Satisfacción usuaria/o	≥ 8/10	Encuesta post-cierre (si se activa)

3) Stock de sustitución ("equipos de cortesía").

El adjudicatario mantendrá un stock mínimo de cortesía equivalente al 5% del parque activo por tipología (portátil, ultrabook, sobremesa), con un mínimo de 2 unidades por tipología, para cumplir la sustitución NBD. Se controlará su disponibilidad ≥ 95%.

4) Implantación y retirada.

– Plan de implantación aprobado por el Ararteko: calendario por sedes, responsables y prueba piloto.

– Retirada de equipos sustituidos con borrado seguro y certificado; logística incluida en el precio del contrato.

5) Informes y seguimiento.

Informe trimestral con KPIs: parque instalado, incidencias por tipología, cumplimiento ANS, inventario de swaps, actualizaciones de firmware/BIOS, y propuestas de mejora. Reunión de seguimiento al menos semestral.

ANEXO IV.- MATRIZ DE VERIFICACIÓN (CHECKLIST)

El presente checklist tiene carácter orientativo y no exhaustivo, y se utilizará como guía de comprobación en las pruebas de aceptación y en la verificación de conformidad previa a la recepción (incluidas recepciones parciales), así como en revisiones puntuales durante la ejecución.

A.1 Equipo nuevo, gama profesional, no clónico — Ficha técnica

A.2 Windows 11 Pro soportado — URL soporte fabricante

A.3 TPM 2.0 + Secure Boot + BitLocker activo — Evidencia de política

A.4 EPEAT/TCO/Energy Star — Certificados

B.1 Intune/Autopilot y unión a dominio — Evidencias

B.2 Conectividad (Wi-Fi 6/6E, BT 5.x, Ethernet) — Prueba

B.3 Puertos (USB-C/TB4, USB-A, HDMI/DP) — Inspección

B.4 Pantalla y ergonomía UNE-EN ISO 9241-307 — Certificado

C.1 Imagen corporativa aplicada — Checklist de recepción

C.2 Etiquetado e inventariado — XLSX/CSV

D.1 Stock de cortesía — Listado proveedor

D.2 ANS (respuesta/NBD/reparación) — KPIs

E.1 Borrado seguro NIST 800-88 — Certificados

E.2 RAEE y embalajes — Justificantes