JUAN JOSE ARRUZA LARAUDOGOITIA (1. guztira 1)
Zuzendaria (Informazio Sistemak) / Director (Sistemas de Información)
Sinaduraren data: 09/02/2026
HASH: 1a774e68696e662028c10f109acc4c3f

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

OBJETO: Mantenimiento de la infraestructura de red del Parlamento Vasco.

Exp. 1249/2025

1.- Objeto del contrato

El presente expediente tiene por objeto la contratación de la renovación de licencias y de soporte de fabricante. Así como los servicios de mantenimiento hardware y software de los equipos que conforman la infraestructura de comunicaciones de red de acceso del Parlamento Vasco por un periodo de un año, desde 01/07/2026 al 30/06/2027.

El mantenimiento a contratar deberá garantizar el soporte ante incidencias, así como la actualización de versiones de software del equipamiento y sistemas de gestión, de acuerdo con el alcance solicitado asegurando el cumplimiento de los requisitos de calidad de servicio descritos en el presente pliego de prescripciones técnicas. Asimismo, en caso de requerirlo la Dirección de Sistemas de Información del Parlamento Vasco, se dará soporte técnico experto en la mejora de las configuraciones de los sistemas objeto del contrato.

2.- Descripción de los productos

El presente contrato se circunscribe a aquellos equipos (hardware y software asociado) que conforman la infraestructura de comunicaciones de red formada por switches del fabricante HPE Aruba.

La relación de equipos, módulos, transcivers, conectores es la siguiente:

- Switch Aruba JL635A 8325-48Y8C 48p 25G 8p 100G: 2 unidades
  Fuente de alimentación JL632A Aruba 8325 650W 100-240VAC FB PSU: 4 unidades
  8325 Fan Module JL628A: 12 unidades
  Transceiver JL485A 25G-eSR / 25G SFP28 eSR: 6 unidades
  Transceiver JL488A 25G-DAC3 / 25G SFP28 3m DAC: 4 unidades
  Transceiver JH233A 40G-eSR4 / QSFP+ eSR4: 4 unidades
  Transceiver J9150D 10G-SR / 10G SFP+ SR: 22 unidades
  Transceiver J9150A 10G-SR / 10G SFP+ SR: 5 unidades

- Swiych Aruba 6405
  6405 Chassis R0X24A: 4 unidades
  Management Module 6400: 8 unidades
  Fuente de alimentación R0X35A: 16 unidades
  Módulo R0X39B 6400 48-port 1GbE Class 4 PoE and 4-port SFP56 v2: 4 unidades
  Módulo R0X44C 6400 48-port 1G/10G/25GbE SFP28 v2 Extended Tables: 4 unidades
  6400 Fan Tray: 8 unidades
  Transceiver JL485A 25G-eSR / 25G SFP28 eSR: +4 unidades

Baliozkotze Kod.: 4NQLMQ72SAN6LXZC2FQXJX4X9
Egiaztapena: https://egoitza.legebiltzarra.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 7

Transceiver JL488A 25G-DAC3 / 25G SFP28 3m DAC: 4 unidades
Transceiver S2P33A 25G-SR / 25G SFP28 SR: 16 unidades
Transceiver J9150D 10G-SR / 10G SFP+ SR: 23 unidades
Transceiver J9150A 10G-SR / 10G SFP+ SR: 17 unidades

- Switch Aruba JL320A 2930M-24G-PoE+: 33 unidades
  Transceiver Aruba SFP+SR J9150D: 24 unidades
  Módulo de puertos HPE Aruba JL083A: 12 unidades
  Módulo stacking HPE Aruba JL325A: 33 unidades
  Fuente de alimentación HPE Aruba JL087A: 66 unidades
  Cable stacking HPE Aruba 0.5 m J9734A: 26 unidades
  Cable stacking HPE Aruba 3 m J J9736A: 5 unidades

El adjudicatario realizará de forma previa y, al inicio del contrato, una revisión del inventario facilitado por el Parlamento Vasco en el que se facilitará la identificación a nivel hardware y software del equipamiento para confirmar la relación de equipos a mantener.

3.- Alcance del Servicio

Las actividades en el marco de este contrato se realizarán mayoritariamente en las instalaciones del Parlamento Vasco (70 % de las actuaciones). No obstante, para aquellas actuaciones que se puedan realizar remotamente (no más del 30 %), el Parlamento Vasco facilitará accesos remotos temporales. Las actualizaciones del software de los equipos siempre se realizarán in situ, en la sede del Parlamento Vasco.

Con el fin de proporcionar correctamente los servicios objeto del contrato, se debe contemplar la contratación del soporte oficial de fabricante que es necesario para la realización del servicio y para todos los equipos indicados en el presente documento, es decir, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante HPE Aruba, de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle que engloba el acuerdo.

En caso de que el licitador considerase necesario disponer de información adicional para la elaboración de la oferta correspondiente, el Parlamento Vasco valorará la posibilidad de poner a disposición de todos los licitadores dicha información.

Durante el periodo de vigencia del contrato (365 días), el adjudicatario se responsabilizará de la gestión de todas las relaciones con el fabricante: apertura de casos de soporte, incidencias, RMA relacionados con los equipos suministrados en el presente pliego. En el caso de RMA, el adjudicatario correrá con todos los gastos de logística derivados de los mismos.

Descripción de Servicios

Servicio de mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los equipos incluidos en contrato, incluyendo las tareas necesarias hasta conseguir la restauración del servicio y otras asociadas a la gestión de incidencias y mejora continua, como pueden ser:

- Coordinación con los técnicos del Parlamento Vasco y otros proveedores si fuese necesario

Baliozkotze Kod.: 4NQLMQ72SAN6LXZC2FQXJX4X9
Egiaztapena: https://egoitza.legebiltzarra.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 7

para la resolución de la incidencia.

- Administración de los sistemas objeto del contrato y de los servicios ofrecidos.
- Trabajos de reconfiguración de equipos.
- Reparación y/o sustitución de elementos averiados.
- Soluciones temporales si fuesen necesarias para el restablecimiento del servicio en caso de pérdida del mismo. Se la descripción de la respuesta para la mitigación de un incidente grave que suponga pérdida de servicio en cualquiera de los elementos objeto del contrato (work-around): medios materiales utilizados, planteamiento de la solución provisional para restaurar el servicio, etc.
- Instalación/desinstalación de equipos, según necesidad.
- Instalación de software por fallo, vulnerabilidades publicadas, necesidad de actualización detectada en el mantenimiento preventivo o por indicación del fabricante.
- Pruebas para verificación de la reposición del servicio.
- Escalado al fabricante.
- Soporte técnico avanzado propio y soporte especializado experto de fabricante en el ámbito de la incidencia.
- Registro, seguimiento y documentación de la incidencia hasta su resolución.
- Elaboración de informes o partes de intervención o averías, a petición del Parlamento Vasco.

Servicio de mantenimiento preventivo. A partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo 2 anuales) se realizarán propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad de la red. Monitorización para una detección temprana de problemas, el análisis de las versiones software y estado de los equipos buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red, la revisión hardware obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida, y el health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones.

Elaboración de informes semestrales de servicio y estadísticas de incidencias. Se realizarán informes semestrales que reflejen el detalle de los servicios prestados en ese periodo, indicándose al menos datos relativos a incidencias ocurridas, causa de las incidencias, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, tareas y/o peticiones cursadas como pueden ser la configuración y optimización de los sistemas, revisión de las vulnerabilidades publicadas en ese periodo con identificación del cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio comprometidos. Asimismo, si se considera oportuno, se podrán poner a disposición del Parlamento Vasco herramientas que faciliten el seguimiento de las incidencias y la monitorización de los niveles de servicio vía Web.

Renovación de las garantías de equipos y de la suscripción de las licencias. Si fuese necesario se renovarán las garantías de los equipos y la suscripción de las licencias objeto de contrato hasta el periodo de validez del contrato indicado. Todas las renovaciones y mantenimientos deberán ser oficiales y estar garantizadas el fabricante. La renovación del mantenimiento de los equipos objeto del contrato deberá contemplar la contratación de licencias y soportes con las condiciones requeridas.

Intervenciones planificadas. Las operaciones y asistencias se planificarán de acuerdo con el personal técnico del Parlamento Vasco en un horario convenido y menor incidencia al funcionamiento de dichos servicios.

Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma. Aunque es un servicio ya constituido y no se prevén variaciones significativas, si durante la vigencia del contrato, se decidiera actualizar o evolucionar los servicios existentes, el adjudicatario deberá asumir el mantenimiento de esas posibles

Baliozkotze Kod.: 4NQLMQ72SAN6LXZC2FQXJX4X9
Egiaztapena: https://egoitza.legebiltzarra.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 7

evoluciones sobre la misma plataforma objeto del presente contrato.

Servicio de soporte técnico experto. Abierto a las necesidades del Parlamento Vasco en consultas de soporte y en el ámbito de las tecnologías especificadas y horarios de atención solicitados.

4.- Requisitos de nivel de servicio

Se describen los acuerdos de nivel de servicio que deberá de prestar el adjudicatario del expediente. Estos acuerdos serán de aplicación para cada uno de los grupos de switches que integran el presente expediente.

Asimismo, y de acuerdo a lo especificado en capítulos previos, el adjudicatario deberá presentar informes semestrales de servicio con el objetivo de valorar el correcto cumplimiento de los SLA acordados.

El adjudicatario proporcionará soporte técnico avanzado con técnicos cualificados y soporte especializado experto de fabricante a través de los canales habituales: correo, web, teléfono y presencial. Se debe incluir en la oferta una descripción del flujo y canales de comunicación.

Durante el periodo objeto de contratación, el adjudicatario se comprometerá a ser el punto de contacto para atender cualquier tipo de incidencia o consulta técnica que pueda surgir en los equipos objeto del contrato y actuar como intermediario en el escalado al soporte técnico especializado experto de fabricante, es decir, asumir labores de gestión, coordinación e interlocución con los soportes adicionales con los que el Parlamento Vasco cuenta y/o a su vez con el fabricante en el caso de incidencias, actualizaciones de software, consultas y demás circunstancias posibles.

El servicio de intervención y soporte técnico que se deba prestar in situ será en la sede del Parlamento Vasco, C/Becerro de Bengoa s/n, en Vitoria-Gasteiz (01005).

La empresa que resulte adjudicataria del contrato para la formalización del contrato deberá aportar una descripción del soporte previsto para garantizar un óptimo uso de los servicios contratados que se adecuará a las siguientes características:

- Plan de actuación para la prestación del mantenimiento durante el periodo de vigencia del contrato indicando la metodología adoptada para la prestación del servicio: Se deberá detallar el procedimiento para el análisis de la incidencia, su impacto, respuesta y mitigación. (Descripción de la respuesta para la mitigación de un incidente grave que suponga pérdida de servicio en cualquiera de los elementos objeto del contrato (work-around): medios materiales propios utilizados, planteamiento de la solución provisional para restaurar el servicio).
- Estructura del soporte y personas de contacto. El equipo de trabajo que prestará el servicio de servicio de intervención y soporte técnico deberá cumplir los requisitos del Apartado 5.
- Canales de comunicación con la empresa adjudicataria: un número de teléfono y dirección de correo electrónico personalizado para atender a los avisos de incidencia o averías.
- Herramientas de ticketing u otros sistemas de seguimiento.

Baliozkotze Kod.: 4NQLMQ72SAN6LXZC2FQXJX4X9
Egiaztapena: https://egoitza.legebiltzarra.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 7

Acuerdos de nivel de servicio de la empresa prestadora de los servicios y soporte del fabricante

Se contemplan dos niveles de servicio en función del modelo de switch:

1.- Electrónica núcleo de la red: switches 8325 y 6405

Horario de prestación del servicio: soporte técnico 24x7.
El adjudicatario deberá disponer tanto de un soporte propio 24x7 como del soporte oficial del fabricante. Se deberá acreditar la disposición de ambos servicios y que los perfiles profesionales asignados tengan autorización en la apertura de incidentes directamente con el fabricante. Asimismo, la opción de reemplazo y sustitución hardware será como mínimo NBD (Next Business Day) shipment.

Se deben cumplir los siguientes tiempos de respuesta y resolución según la siguiente clasificación:

- Críticas y graves: Aquellas que suponen pérdida o degradación del servicio de manera que se impida el trabajo de los usuarios. El tiempo de respuesta deberá ser menor de 5 minutos y el de resolución (restauración del servicio) menor de 3 horas a partir de la recepción del aviso de la incidencia.
- Leves: Incidencias en el equipamiento que degradan el servicio aunque permiten su uso.
  El tiempo de respuesta deberá ser menor de 15 minutos y el de resolución (restauración del servicio) menor de 24 horas a partir de la recepción del aviso de la incidencia.

2.- Electrónica de los switches de acceso: switches 2930M

Horario de prestación del servicio: soporte técnico 9x5
El adjudicatario deberá disponer tanto de un soporte propio 9x5 (de 8:00 h a 17:00 h en días laborables), atendiendo al calendario laboral vigente en la Comunidad Autónoma de Euskadi). Asimismo, se valorará la extensión del horario hasta un soporte máximo de 11x5 (de 8:00 h a 19:00 h). No se valorará un soporte más amplio.

El soporte oficial del fabricante será 8x5 (de 9:00 h a 17:00 h). Se deberá acreditar la disposición de ambos servicios y que los perfiles profesionales asignados tengan autorización en la apertura de incidentes directamente con el fabricante. Asimismo, la opción de reemplazo y sustitución hardware será como mínimo NBD (Next Business Day) shipment.

Se deben cumplir los siguientes tiempos de respuesta y resolución según la siguiente clasificación:

- Críticas y graves: Aquellas que suponen pérdida o degradación del servicio de manera que se impida el trabajo de los usuarios. El tiempo de respuesta deberá ser menor de 15 minutos y el de resolución (restauración del servicio) menor de 3 horas a partir de la recepción del aviso de la incidencia.
- Leves: Incidencias en el equipamiento que degradan el servicio aunque permiten su uso.
  El tiempo de respuesta deberá ser menor de 30 minutos y el de resolución (restauración del servicio) menor de 24 horas a partir de la recepción del aviso de la incidencia.

La notificación de las diferentes averías al adjudicatario correspondiente se realizará por personal del Parlamento Vasco o por soportes con los que cuenta el Parlamento Vasco. Teniendo en cuenta lo anterior, se definen los siguientes conceptos:

Baliozkotze Kod.: 4NQLMQ72SAN6LXZC2FQXJX4X9
Egiaztapena: https://egoitza.legebiltzarra.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 5. orrialdea, guztira 7

- Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería por parte del Parlamento Vasco a través de las vías de comunicación acordadas con el adjudicatario al inicio del contrato hasta el inicio de las actividades encaminadas a su resolución.

- Tiempo de resolución: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería por parte del Parlamento Vasco a través de las vías de comunicación acordadas con el adjudicatario al inicio del contrato hasta el restablecimiento del servicio.

La devolución del equipo averiado, ya reparado: será entrega al siguiente día hábil de acuerdo con el nivel de servicio correspondiente. El adjudicatario deberá disponer del contrato de soporte necesario para abrir una incidencia al fabricante y agilizar mediante las pruebas oportunas la autorización del RMA.

Durante el período de ejecución del contrato (01/07/2026 al 30/06/2027), el contratista se comprometerá, sin coste alguno para el Parlamento Vasco, a instalar nuevas funcionalidades o actualizaciones y corrección de errores de software de todos los dispositivos que el fabricante de los dispositivos vaya incorporando en su catálogo comercial.
Asimismo, será responsable de la resolución de incidencias y todas las intervenciones de campo necesarias, que incluirán, soporte ante incidencias físicas (desajustes o roturas)

La oferta deberá describir los medios materiales, humanos y organizativos con el que se dará este servicio, así como su ubicación.

De cada intervención demandada se cumplimentará el correspondiente parte de trabajo, donde quedará reflejado el servicio prestado, motivo de la incidencia y materiales o repuestos instalados.

Serán por cuenta del adjudicatario todos los costes derivados de la aplicación de la garantía como pueden ser:

- Gastos derivados del personal de asistencia técnica, incluso desplazamientos, dietas, etc.
- Gastos derivados del envío de materiales: portes y seguros
- Gastos derivados de los materiales a emplear, instrumentación, equipos de medidas, documentación, stock de mantenimiento y reparación.

5.- Empresa y equipo técnico

No se permite la subcontratación debido a las características del objeto del contrato. Se considera al respecto que concurren especiales circunstancias en la realización del contrato que requieren de un único interlocutor y que los servicios contratados sean ejecutados directamente por el propio adjudicatario.

Los técnicos adscritos al proyecto deberán tener formación y experiencia en gestión y administración de redes de comunicación y en la tecnología del fabricante HPE Aruba. La experiencia se justificará mediante certificaciones de la empresa donde el técnico haya realizado los trabajos relacionados con la tecnología objeto de este contrato. Se incluirá la descripción del proyecto, fechas y labores realizadas. No se considerarán referencias a proyectos genéricos del ámbito de la tecnología informática.

Baliozkotze Kod.: 4NQLMQ72SAN6LXZC2FQXJX4X9
Egiaztapena: https://egoitza.legebiltzarra.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 6. orrialdea, guztira 7

6.- Criterios de Adjudicación

El contrato se adjudicará a la oferta más beneficiosa para el Parlamento Vasco. Se realizará una valoración sobre 100 puntos.

De acuerdo con lo mencionado, los criterios que servirán de base para la adjudicación del presente contrato serán los siguientes:

6.1.- Criterios técnicos evaluables mediante fórmulas

Los criterios objetivos:

Mejora del contrato de servicio de intervención y soporte técnico (20 puntos)	
Mejoras en la extensión del horario de soporte: 10 puntos por cada hora extendida.	20
TOTAL CRITERIOS OBJETIVOS	20

6.2.- Criterios económicos

La puntuación se realizará tomando como referencia el precio más bajo de entre todas las ofertas. La puntuación se establecerá dividiendo ese precio de referencia entre el precio de la oferta que se está valorando y multiplicando el coeficiente obtenido por los 80 puntos máximos de adjudicación.

Criterios económicos (80)	
Fórmula para asignación de puntuación = ((POE / POV)×80) POE = precio de la oferta más económica POV = precio de la oferta que es objeto de valoración	
TOTAL COSTE DE LA OFERTA	80

7.-Preguntas sobre el pliego

Los licitadores podrán realizar las preguntas que crean oportunas con el fin de aclarar las dudas que puedan surgir. Las preguntas se dirigirán a informatika@legebiltzarra.eus

Baliozkotze Kod.: 4NQLMQ72SAN6LXZC2FQXJX4X9
Egiaztapena: https://egoitza.legebiltzarra.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 7. orrialdea, guztira 7