



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2026/CO_ASER/0056

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA RENOVACION
DEI MANTENIMIENTO HARDWARE, SUSCRIPCIÓN Y SOPORTE DE PRODUCTOS
PARA EL ENTORNO DE ESCRITORIOS VIRTUALES VDI**

Administrazioa
Modernizatzearen Saila

Departamento de
Modernización de la
Administración

Ustiapen eta komunikazio Zerbitzua
Servicio de Explotación y Comunicaciones

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 elektronikoen kopiatan 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Sistemas Informáticos de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	KXRTBRQXPERM6UVF7CFWQ2EROY	Data eta Ordua Fecha y Hora	08/06/2026 10:59:04
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/5



KXRTBRQXPERM6UVF7CFWQ2EROY



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL SUMINISTRO	3
3.1. MANTENIMIENTO HARDWARE DELL EMC (PLATAFORMA VDI)	3
3.2. MANTENIMIENTO SOFTWARE PARA VDI	4
4. SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL FABRICANTE	4
5. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y NIVELES DE SERVICIO	4
6. BOLSA DE HORAS	4
7. FORMATO DE LA OFERTA.....	5

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>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/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Sistemas Informáticos de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	KXRTBRQXPERM6UVF7CFWQ2EROY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/06/2026 10:59:04
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/5
 KXRTBRQXPERM6UVF7CFWQ2EROY			



1. Introducción

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz adquirió la infraestructura hardware y software para la implantación de la solución de escritorio virtual (VDI) para dar una solución a puestos de trabajo municipales en movilidad destinados a los perfiles de trabajo que así lo requieran.

2. Objeto del contrato

El objeto de esta licitación es definir las condiciones técnicas de aplicación para la contratación de la renovación del mantenimiento hardware, la suscripción y software de diversos productos hardware y software que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tiene contratados para la infraestructura del entorno de virtualización de escritorios virtuales VDI.

El mantenimiento hardware de la infraestructura hay que renovarlo desde la fecha de su vencimiento hasta el 31 de Diciembre de 2028. Por su parte, las suscripciones y el mantenimiento software se renovarán desde su fecha de vencimiento por un periodo adicional de 2 años.

Los contratos de hardware y software solicitados deben estar a nombre del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

3. Especificaciones técnicas para el suministro

El contrato de renovación deberá incluir los siguientes productos. Por cada producto se indica en la tabla la fecha de comienzo de la renovación del mantenimiento y la fecha de finalización del mismo.

3.1. Mantenimiento hardware DELL EMC (plataforma VDI)

Número de serie/ Service Tag	Producto	Fecha de inicio	Fecha fin
BHW1R04	Dell EMC vSAN R750 Ready Node - ProSupport - NBD	02-12-2026	31-12-2028
9HW1R04	Dell EMC vSAN R750 Ready Node - ProSupport - NBD	02-12-2026	31-12-2028
8HW1R04	Dell EMC vSAN R750 Ready Node - ProSupport - NBD	02-12-2026	31-12-2028
7HW1R04	Dell EMC vSAN R750 Ready Node - ProSupport - NBD	02-12-2026	31-12-2028

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>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/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Sistemas Informáticos de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	KXRTBRQXPERM6UVF7CFWQ2EROY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/06/2026 10:59:04
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/5
 KXRTBRQXPERM6UVF7CFWQ2EROY			



3.2. Mantenimiento software para VDI

Unid.	Producto	Fabricante	Fecha de inicio	Fecha fin
2	VMware Avi Load Balancer (Enterprise) Production Support. PN: ANS-VMW-ALB	Broadcom	23-12-2026	22-12-2028
1	Omnissa Horizon 8 Enterprise (para 300 usuarios)	Omnissa	27-10-2026	26-10-2028

4. Soporte y mantenimiento del fabricante

- La atención y soporte de los productos serán proporcionados directamente por los fabricantes DELL, BROADCOM y OMNISA, de conformidad con las condiciones generales establecidas para cada tipo de contrato solicitado, con independencia de la eventual intermediación de la empresa adjudicataria.
- Se deberán habilitar los canales de soporte para la apertura de incidencias ante el fabricante.
- Deberá garantizarse el acceso al portal web de soporte de DELL y BROADCOM, que incluirá, entre otros, los siguientes recursos:
 - Nuevas versiones o actualizaciones.
 - Parches para la corrección de errores conocidos.
 - Parches de seguridad clasificados por niveles de criticidad.
 - Base de datos de conocimientos oficial.

5. Gestión de incidencias y niveles de servicio

- Se prestará la atención y gestión de incidencias conforme a la cobertura definida en el correspondiente nivel de servicio.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la adecuada coordinación con los servicios de soporte del fabricante cuando sea necesario.

6. Bolsa de horas

La empresa adjudicataria deberá incluir una bolsa de diez (10) horas de dedicación, destinada a la atención de incidencias, consultas o actuaciones no previstas ni incluidas en el objeto del contrato.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>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/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Sistemas Informáticos de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	KXRTBRQXPERM6UVF7CFWQ2EROY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/06/2026 10:59:04
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/5
 KXRTBRQXPERM6UVF7CFWQ2EROY			



7. Formato de la oferta

La oferta presentada, deberá incluir, como mínimo:

- El precio total ofertado para el suministro, con desglose individualizado del importe correspondiente a cada uno de los productos solicitados.
- Las condiciones específicas de los niveles de servicio ofertados y proporcionados por los fabricantes.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>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/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Sistemas Informáticos de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	KXRTBRQXPERM6UVF7CFWQ2EROY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	08/06/2026 10:59:04
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/5
 KXRTBRQXPERM6UVF7CFWQ2EROY			