

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN
DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DEL
SISTEMA DE ALMACENAMIENTO
CORPORATIVO BASADO EN NETAPP
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO**



EXPEDIENTE: 2026.58

07/09/2026 (Versión 0)

ÍNDICE

1	ANTECEDENTES	3
2	OBJETO	3
3	ALCANCE DEL CONTRATO	3
4	FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS	4
5	MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
5.1	CONDICIONES GENERALES	4
5.2	CONDICIONES PARTICULARES	5
6	REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD	6
7	PENALIZACIONES	7
8	SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	7
9	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES	7
9.1	SOBRE A.- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS Y OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS.	7

1 ANTECEDENTES

EITB Media, S.A.U. dispone en la actualidad de 3 sistemas de almacenamiento del modelo NetApp FAS2720A en cada una de las Sedes de la EC. Concretamente:

- FAS2720A de Bilbao:
 - S/N: 651842000168,651842000169
 - Discos: 4 bandejas de discos DS212C con 12 discos NL-SAS de 4TB cada una.
 - Software: ONTAP Premium Bundle
- FAS2720A de Gasteiz:
 - S/N: 651842000324,651842000325
 - Discos: 4 bandejas de discos DS212C con 12 discos NL-SAS de 4TB cada una.
 - Software: ONTAP Premium Bundle
- FAS2720A de Donostia:
 - S/N: 651842000322,651842000323
 - Discos: 4 bandejas de discos DS212C con 12 discos NL-SAS de 4TB cada una.
 - Software: ONTAP Premium Bundle

Este equipamiento es fundamentalmente utilizado para el almacenamiento de ficheros corporativos y sigue siendo necesario para la actividad de la Entidad Contratante.

De conformidad con lo anterior, el presente expediente propone los servicios de soporte/mantenimiento de este sistema de almacenamiento corporativo.

2 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular la contratación de los servicios de soporte del sistema de almacenamiento corporativo del fabricante "NETAPP" para EITB MEDIA, S.A.U. (en adelante, **EITB MEDIA, Entidad Contratante o EC**, indistintamente).

A tal efecto, 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 (en adelante, **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.

3 ALCANCE DEL CONTRATO

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

- a) La realización de los servicios de actualización del sistema operativo ONTAP de dichos equipos, incluyendo las tareas de planificación, ejecución, validación y puesta en servicio.
- b) La extensión durante un año adicional del soporte técnico especializado de los tres sistemas NetApp FAS2720A existentes.

El servicio de actualización requerido se refiere a los servicios profesionales necesarios para actualizar las versiones de firmware de cabina y discos del conjunto del sistema.

El servicio de soporte requerido es una extensión del servicio de soporte oficial del fabricante, que expira el próximo **31 de octubre de 2026**.

Concretamente se requiere extender por un periodo de 1 año (12 meses) a partir de la fecha indicada el servicio de soporte hardware y software de los 3 sistemas (junto con sus ampliaciones), en modalidad "SupportEdge Standard Part Replace 24x7, 4hr" de NetApp.

4 FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las entidades candidatas deberán formular sus ofertas de acuerdo al modelo de propuesta económica previsto como ANEXO III.1 del PCAP, emitiéndose una factura a partir del 31 de octubre de 2026 por el importe del servicio.

5 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1 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.

5.2 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:

- **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 con 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.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio.

Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil.
- Correo electrónico

El plazo máximo para la entrega de la documentación solicitada será de cinco (5) días naturales a partir de la comunicación formal. En cualquier caso, las consultas o cuestiones puntuales deberán ser atendidas en un plazo máximo de 72 horas.

6 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 la plataforma pertenezca a una empresa española / cuando el servicio sea prestado por una empresa española será necesario acreditar una de estas dos situaciones:
 - a. Que la plataforma adscrita a la ejecución del contrato esté certificada en el Esquema Nacional de Seguridad con Nivel Medio o superior.
 - b. Que la empresa prestadora del servicio esté certificada en el Esquema Nacional de Seguridad en esa tipología de servicio con Nivel Medio o superior.
2. Cuando la plataforma pertenezca a una empresa no española o 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.
3. En el caso de empresas licitadoras que presten el servicio (objeto del contrato) a través de terceras empresas o bien utilicen plataformas de terceras empresas

para la prestación del servicio, será suficiente con que estas terceras empresas sean las que cumplan estos requisitos.

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. En el caso de empresas licitadoras que presten el servicio (objeto del contrato) a través de terceras empresas o bien utilicen plataformas de terceras empresas para la prestación del servicio será necesario la cumplimentación por estas terceras empresas del ANEXO V.1 DISPONIBILIDAD DE LA SOLVENCIA Y MEDIOS DE OTRAS ENTIDADES DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL CONTRATO del PCAP.

7 PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

8 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 proporcionará a la contratista el acceso a la 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 la plataforma de coordinación, 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 designados a la prestación del servicio.
- Certificados varios de la Seguridad Social (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimiento 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 subcontratas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en la plataforma de coordinación.

9 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES

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

9.1 SOBRE A.- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS Y OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.