EUSKO LEGEBILTZARRA
PARLAMENTO VASCO

INFORMAZIO SISTEMEN ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Exp.: 962/2026

SERVICIO DE MANTENIMIENTO HARDWARE Y SERVICIOS SOFTWARE DEL PARLAMENTO VASCO

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

C/ Becerro de Bengoa s/n • 01005 Vitoria – Gasteiz
Tel.: 945 00 40 00 • Fax: 945 13 54 06 • www.legebiltzarra.eus

CLÁUSULAS TÉCNICAS

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es la contratación de los servicios necesarios para prestar el servicio de mantenimiento ONSITE de los materiales que se relacionan en el punto 2. Todos los aparatos mencionados están ubicados en un mismo edificio en la sede del Parlamento Vasco, c/ Becerro de Bengoa s/n en Vitoria-Gasteiz.
Mediante el presente pliego de bases técnicas se describen los requisitos técnicos contemplados en el alcance del expediente.

2. EQUIPAMIENTO A MANTENER.

LOTE 1.

Tipo / Modelo	Descripción	Cant.	Nº de meses
HUAWEI	HU SERVER RH2288H El adjudicatario deberá ofrecer el mantenimiento hardware de los equipos mencionados en el punto 2 durante el año 2025. • El tiempo de respuesta será de 8 horas laborales.	4	12

Alcance

- La asistencia completa de hardware incluye análisis técnicos y diagnósticos en contacto con el cliente, suministro y entrega de piezas de repuesto allí donde se encuentre el equipo defectuoso, e intervenciones presenciales de ingenieros locales para devolver el equipo al servicio cuando resulte factible.

- Escalado de incidencias. El servicio estará disponible por teléfono durante los siguientes horarios. 8x5: (horario habitual de oficina local; principalmente de 9:00 h a 18:00 h), los 5 días laborables locales.

LOTE 2.

Tipo / Modelo	Descripción	Cant.	Nº de meses
	Librería IBM TS3200	2	12
	Librería IBM TS4300	1	12

Alcance

- La asistencia completa de hardware incluye análisis técnicos y diagnósticos en contacto con el cliente, suministro y entrega de piezas de repuesto allí donde se encuentre el equipo defectuoso, e intervenciones presenciales de ingenieros locales para devolver el equipo al servicio cuando resulte factible.

- Escalado de incidencias. El servicio estará disponible por teléfono durante los siguientes horarios. 8x5: (horario habitual de oficina local; principalmente de 9:00 h a 18:00 h), los 5 días laborables locales.

LOTE 3.

Tipo / Modelo	Descripción	Cant.	Nº de meses
Mitel	Centralita Shoretel/Mitel + bolsa de 10 horas	1	12

Alcance

- Servicio de gestión de incidencias para la infraestructura de voz con sus aplicaciones, actuaciones necesarias para investigar la
causa de la incidencia y solucionarla, y si es preciso gestionar las intervenciones necesarias para restaurar servicio,
y posteriormente gestionar la resolución de defectos con el fabricante
- Administración gestionada que engloba las actividades necesarias para la gestión de la operación de la solución propuesta, para la actividad no relacionada con averías o fallos en la solución, incluyendo las siguientes
actividades: Modificaciones de la configuración de la solución, Actualización del software de los dispositivos, Generación de informes
Asesoramiento sobre el funcionamiento de la solución
Investigación de problemas ajenos a la solución.
- Escalado de incidencias. El servicio estará disponible por teléfono durante los siguientes horarios. 8x5: (horario habitual de oficina local; principalmente de 9:00 h a 18:00 h), los 5 días laborables locales.

LOTE 4.

Tipo / Modelo	Descripción	Cant.	Nº de meses
HPE Simplivity	Renovación Mantenimiento entorno Simplivity HPE SimpliVity 380 Gen10 NC G Node CZ212707FJ HPE SimpliVity 380 Gen10 NC G Node CZ212707FH	1	12

Alcance

- La asistencia completa de hardware incluye análisis técnicos y diagnósticos en contacto con el cliente, suministro y entrega de piezas de repuesto allí donde se encuentre el equipo defectuoso, e intervenciones presenciales de ingenieros locales para devolver el equipo al servicio cuando resulte factible.

- Escalado de incidencias. El servicio estará disponible por teléfono durante los siguientes horarios. 8x5: (horario habitual de oficina local; principalmente de 9:00 h a 18:00 h), los 5 días laborables locales.

2.1 MANTENIMIENTO REQUERIDO

El adjudicatario deberá ofrecer el mantenimiento del hardware/softwares mencionados en el punto 2 durante el año 2027.
No es obligatorio el soporte del fabricante en ninguno de los lotes.

2.2 FACTURACION.

La facturación se efectuará sobre el total ofertado mediante emisión del correspondiente documento.

3. ESPECIFICACIONES

3.1. LUGAR DE ENTREGA

Sede Administrativa del Parlamento Vasco, sita en la calle Becerro Bengoa s/n 01005 Vitoria-Gasteiz.

3.2. SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD

Tanto los licitadores como el adjudicatario se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información y, especialmente, a la de carácter personal, de conformidad con el RGPD y la Ley Orgánica 3/2018, que la empresa licitadora o adjudicataria pudiera obtener del Parlamento Vasco, así como a procurar su custodia y no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que medie autorización por escrito de esta Administración. Esta obligación estará en vigor aun cuando el contrato haya llegado a su término o haya sido cancelado. Todo ello, de acuerdo con la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.

3.3 ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN

Toda la documentación entregada en el ámbito de este proyecto deberá ser aprobada por el Parlamento Vasco y estar redactada en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

4. CRITERIOS DE VALORACIÓN



Se adjudicará la oferta más beneficiosa para el Parlamento Vasco, atendiendo a una valoración técnica y económica. Se realizará una valoración sobre 100 puntos, distribuidos al 25% entre criterios técnicos y un 75 % criterios económicos. Estos últimos serán valorados mediante fórmulas que se describen a continuación.