

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO «SERVICIOS INFORMÁTICOS PARA LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO»

LOTE 1: SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN LA GESTIÓN Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO.

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto definir las condiciones técnicas para la ejecución de los siguientes servicios:

- Consultoría, soporte y asistencia informática tanto en su red interna como en la red exterior.
- Los servicios de asesoramiento en nuevos proyectos, coordinación de proyectos en curso, realización de procesos de mejora, implantación de proyectos de alto nivel en el área de sistemas y coordinación de proveedores de TIC.
- Consultoría para la identificación de necesidades funcionales y técnicas en sistemas de información y servicios anexos, así como para la determinación de los requisitos técnicos para cubrir dichas necesidades.

CLÁUSULA SEGUNDA. OBJETIVOS Y CONDICIONES GENERALES.

Cualquier actuación que, dentro de lo contemplado en este pliego, sea requerida por la institución del Ararteko será solicitada por la Dirección de Modernización, Estudios y Relaciones Sociales de la institución del Ararteko, a través del Servicio de Informática, que será quien coordine los trabajos a realizar.

Del mismo modo, cualquier actuación o proyecto propuesto por la empresa adjudicataria deberá siempre ser comunicado al Servicio de Informática de la institución que, previa autorización de la Dirección de Modernización, Estudios y Relaciones Sociales, lo coordinará.

El objetivo del presente concurso es ayudar al Servicio de Informática de la institución del Ararteko a garantizar y asegurar el óptimo funcionamiento de los sistemas, infraestructuras y equipamientos informáticos que actualmente se encuentran en explotación en la red exterior y en los servicios centrales.

Contemplará la puesta en marcha de proyectos informáticos planificados, la cobertura de soporte técnico y funcional -de segundo nivel- y soporte técnico especializado -de tercer nivel- en relación directa con el proceso de escalado de incidencias de estos servicios, así como en lo que se refiere a la incorporación de modificaciones para mejoras de los procesos o corrección de posibles defectos aún no detectados.

Las necesidades de recursos humanos para los perfiles profesionales que se describen en el pliego de cláusulas administrativas particulares, así como las asistencias técnicas requeridas descritas en este pliego son el mínimo exigible y estimativo. La institución del Ararteko podrá

solicitar a la empresa adjudicataria el número de recursos humanos especializados que considere necesarios para cada ámbito de trabajo que se presente.

CLÁUSULA TERCERA. PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL ARARTEKO.

3.1.- Relación de los sistemas software.

3.1.1. Sistemas Operativos:

- Microsoft Windows 2016/2019/2022 Server.
- Linux (Red Hat/OracleLinux y Debian/Ubuntu)
- Microsoft Windows 10 Professional

3.1.2. Software de infraestructuras y sistemas:

- VMware ESXi 7
- Oracle 12c/19c/21c
- IBM Spectrum Protect 8
- Veeam Backup 12
- Microsoft Exchange Online
- Microsoft Office 365
- Pandora FMS Enterprise 7
- Antivirus ESET

3.2.- Relación de los sistemas hardware.

3.2.1. Servidores:

- Plataforma Intel Lenovo y IBM como host de infraestructura virtual (con servidores virtuales de LDAP, BB.DD., WEB, etc.)
- Plataforma Intel IBM System X: Servidor Tivoli Storage Manager.

3.2.2 Almacenamiento:

- Librería de discos Lenovo V3700v2 Storwize.
- Librería de discos IBM FlashSystem 5000.
- Librería de cintas IBM TS4300 (1 drive Ultrium 7).

3.2.3 Comunicaciones:

- Redes privadas virtuales (Gestionado y controlado por ISP)
- Seguridad Perimetral (Gestionado y controlado por ISP)
- Líneas internet (Gestionados y controlados por ISPs y operadores)
- Concentradores VPN (Gestionado y controlado por ISP)
- En red LAN: Switches D-Link y HP. Conectividad inalámbrica Ubiquity.

3.3.-Topología del entorno de la red.

El siguiente gráfico muestra las conexiones del nodo central de la institución del Ararteko, sito en Vitoria-Gasteiz, con las delegaciones de Bilbao y Donostia/San Sebastián, así como el acceso de las personas usuarias de internet a los servicios ofertados.



CLÁUSULA CUARTA.- PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.

En este capítulo se describen las condiciones y características que deben cumplirse para llevar a cabo la asistencia técnica, consultoría y servicios orientados al mantenimiento y evolución del ciclo de vida de las plataformas informáticas instaladas en la institución del Ararteko a las que se ha hecho referencia en el objeto del presente pliego.

4.1.- Características del servicio / Ámbitos de actuación.

- a. Atención telefónica para responder a cuantas consultas se planteen en el manejo de la instalación.
- b. Asistencia en el mantenimiento general de la instalación:
 - Actualización de sistemas operativos y software básico: instalación de nuevas releases y versiones.
 - Instalación de software y hardware adicional
 - Configuración de dispositivos, gestión de usuarios/as, etc.
 - Gestión y atención de incidencias de cualquier índole en software de usuarios/as.
 - Gestión y atención de incidencias de hardware de microinformática y servidores: relación con los diferentes proveedores del mantenimiento.
 - Interlocución con los distintos proveedores de soluciones software ya implantadas
 - Análisis de rendimientos del sistema
 - Asesoramiento y asistencia en implantación y gestión de sistemas de comunicaciones
 - Implantación y gestión de sistemas de seguridad
- c. Administración y soporte remoto de los sistemas, en períodos de ausencia del personal del servicio de informática.
- d. Entrenamiento a personas usuarias.

4.2.- Horario y modo de prestación del servicio.

La institución determinará mensualmente a la vista de las tareas programadas, las horas necesarias -sin perjuicio de las necesidades derivadas de las incidencias imprevisibles- en base a lo cual solicitará el servicio que se prestará coordinadamente con el horario normal de trabajo de la institución, que es de 08:30 a 17:00 horas de lunes a viernes, excepto los meses de junio, julio, agosto y septiembre, que será de 08:00 a 15:00 horas.

La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia técnica telefónica que será sin límite de llamadas, siempre que no superen los quince (15) minutos de duración. Superado ese tiempo de llamada el servicio tendrá la consideración de intervención mínima.

4.3.- Medios de prestación del servicio.

El servicio se proporcionará, atendiendo a las instrucciones que en cada caso indique el servicio de informática, a través de alguno de los medios que seguidamente se indican:

- Soporte mediante acceso remoto desde los locales de la empresa adjudicataria
- Telefónico
- En los locales de la empresa adjudicataria
- En la sede central de la institución o, en su caso, en las oficinas abiertas en las delegaciones para intervenciones programadas o urgentes.
- En otros locales previamente acordados
- Correo
- Mensajería

4.4.- Tiempo de respuesta presencial.

El tiempo de respuesta ante una solicitud de intervención PRESENCIAL será siempre inferior a 1 hora desde la comunicación formal de la incidencia.

4.5.- Reuniones que se consideren urgentes

Independientemente de lo expresado con anterioridad, la institución del Ararteko podrá convocar reuniones que se consideren urgentes y solicitar a la empresa adjudicataria la asistencia a las mismas tanto de personal de perfil técnico como de consultoría.

4.6.- Infraestructuras tecnológicas.

Se mantendrá una línea de trabajo específica en todas aquellas actuaciones relacionadas con las infraestructuras tecnológicas: traslados de infraestructuras informáticas, nuevas instalaciones de cableado estructurado o inalámbrico, de forma coordinada con la renovación de las plataformas informáticas de los centros.

De la misma forma se establecerán directrices y se realizarán los análisis oportunos sobre las necesidades de suministros de equipos informáticos, para cada petición o ciclo de renovación tecnológica.

4.7.- Mantenimiento perfectivo.

La empresa adjudicataria llevará a cabo acciones de mantenimiento perfectivo o mejora en los servicios o instalaciones funcionales con el fin minimizar las posibles incidencias, mejorar la calidad y el rendimiento y corregir los comportamientos erróneos o defectuosos.

4.8.- Mantenimiento evolutivo.

El mantenimiento evolutivo es el que surge como consecuencia de la necesidad de desarrollar nuevos contenidos referentes a servicios que ya se prestan en la actualidad, a fin de hacer evolucionar en el día a día las aplicaciones, adaptar a nuevas normativas, actualización de los contenidos o nuevos tipos de servicio sobre los ya existentes.

4.9.- Soporte a nuevos desarrollos o incorporación de nuevos servicios funcionales.

El soporte a nuevos desarrollos e incorporación de nuevos servicios funcionales deriva de la necesidad en la incorporación de nuevos grupos funcionales a los servicios existentes. Serán objeto de evaluación y planificación para su posterior control y seguimiento, debiendo ser aprobados por el órgano de dirección.

4.10.- Soporte en actuaciones de implantación de plataforma informática.

El soporte en actuaciones de implantación de plataforma informática es el que aparece como como resultado del ciclo de renovación o adecuación tecnológica de hardware o el software de acuerdo con estos tipos:

- Apoyo informático a traslados, cambios de sede y cableados de oficinas.
- Actuaciones a medida
- Implantación de soluciones corporativas con planes de despliegue específicos
- Intervenciones técnicas urgentes en situaciones especiales
- Coordinación de intervenciones de terceros sobre los sistemas de información

4.11.- Gestión y evolución de las comunicaciones.

El servicio consiste en controlar la gestión de la red, equipos y sistemas de comunicaciones tanto internos como externos.

Tal y como se detalla en el apartado 3.2.3 de este pliego, un buen número de los sistemas hardware de comunicaciones son gestionados y controlados por un proveedor de servicios externo (ISP), por lo que las funciones que se detallan a continuación deberán efectuarse, siempre que fuera necesario, en coordinación y siguiendo las indicaciones del propio ISP.

Las funciones en las que se deberá dar soporte dentro de este ámbito son:

- Interlocución con operadores de comunicaciones y proveedores de acceso a internet.
- Seguimiento de planes de implantación de nuevos proyectos de comunicaciones.

- Control de la gestión que el operador contratado realiza sobre la red privada virtual a través de internet.
- Administración y gestión de los equipos que aseguran los accesos locales a internet de las oficinas.
- Garantizar el servicio y la seguridad tanto de los sistemas como de la información residentes en la institución del Ararteko dependientes de las comunicaciones.
- Administración de equipos, sistemas y líneas de comunicaciones que se encuentren dentro del ámbito de la red total de la institución del Ararteko.
- Proyecto de mejoras de la red (identificación de carencias, análisis de tráfico de aplicaciones, detección de cuellos de botella y propuesta de soluciones).
- Gestión de la conexión con otras redes y bases de datos.
- Implantación de nuevos servicios y soluciones en función de las necesidades de la institución del Ararteko.
- Automatización de las tareas de configuración, estadísticas y administración de sistemas y equipos.
- Pruebas de nuevos equipos, productos y sistemas de comunicaciones.

4.12.- Servicios internet/intranet.

Son las actuaciones destinadas a implantar, configurar y mantener el acceso centralizado a internet y la del resto de la red a través del nodo de comunicaciones de la institución del Ararteko.

Tal y como se detalla en el apartado 3.2.3 de este pliego, un buen número de los sistemas hardware de comunicaciones son gestionados y controlados por un proveedor de servicios externo (ISP), por lo que las funciones que se detallan a continuación deberán efectuarse, siempre que fuera necesario, en coordinación y siguiendo las indicaciones del propio ISP.

Las funciones en las que se deberá dar soporte dentro de este ámbito son:

- Interlocución con los proveedores de acceso a internet (ISP).
- Garantizar el servicio y la seguridad de los sistemas y de la información residentes en la institución del Ararteko dependientes de las comunicaciones en internet.
- Gestión y mantenimiento del sistema de seguridad de acceso a internet:
 - o Seguridad activa: cortafuegos, detección de intrusos, auditorías.

- o Seguridad de sistemas: gestión de DMZ, comprobación de vulnerabilidades, administración por canal seguro, cambio de contraseñas, certificados seguros para web.
- o Seguridad de servicios: aplicaciones implantadas en internet en el área de las comunicaciones (acceso bases datos internas/remotas, proxy...)
- Configuración y mantenimiento de: TCP/IP, DNS interno, pasarela correo internet/corporativo, diseño plan de contingencia.
- Implantación y gestión de los servicios internet de la red (FTP, WWW, telnet, DNS, etc.).
- Implantación de nuevos servicios y soluciones.
- Administración del acceso centralizado a internet.
- Diseño del plan de seguridad y definición de las políticas a aplicar.
- Pruebas de nuevos equipos, productos y sistemas internet/intranet.
- Automatización de las tareas de configuración, estadísticas y administración de los servicios internet/intranet.
- Generación de normativa y documentación.

4.13.- Consultoría.

Consultoría para la identificación de necesidades funcionales y técnicas en sistemas de información y servicios anexos, así como para la determinación de los requisitos técnicos para cubrir dichas necesidades que detecte el Ararteko.

CLÁUSULA QUINTA.- CALIDAD Y OTRAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la institución del Ararteko o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el artículo 110 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Será por cuenta de la empresa contratista la reparación de los daños que se originen a terceros.

Serán por cuenta de la empresa contratista, los gastos que se deriven de la obtención de documentos o cualquier información de organismos oficiales o particulares que sea requieran para la prestación del servicio.

La empresa contratista facilitará a la institución del Ararteko, sin ningún coste adicional, cuantos servicios profesionales se estimen necesarios por ésta para el correcto desarrollo y cumplimiento del objeto del contrato, como asistencia a reuniones explicativas, información al público, etc.

La empresa contratista se responsabiliza de la total confidencialidad y reserva de cuanta información relativa a la institución del Ararteko pudiera tener acceso en el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, adoptando las medidas pertinentes para el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos. A tal efecto, procederá a suscribir el oportuno documento de compromiso que le será presentado por la institución del Ararteko quien, ante el incumplimiento de la precedente obligación, podrá adoptar las medidas que en derecho correspondan.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO «SERVICIOS INFORMÁTICOS PARA LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO»

LOTE 2: SERVICIO DE COPIAS DE SEGURIDAD REMOTAS.

CLÁUSULA PRIMERA .- OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto definir las condiciones técnicas para la ejecución del servicio copias de seguridad remotas que complementen las medidas destinadas a garantizar la continuidad de negocio y permitan la recuperación operativa de la infraestructura ante un eventual desastre desde cualquier lugar y en cualquier momento.

CLÁUSULA SEGUNDA.- SITUACIÓN ACTUAL.

La institución del Ararteko dispone actualmente de un servicio de copias remotas basadas en *Veeam Backup & Replication* para copias de máquinas virtuales y ficheros variados. Además de continuar almacenando estas copias, se requiere almacenar nuevas copias de la información de las cuentas de Microsoft 365 que posee la institución.

CLÁUSULA TERCERA. - CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

3.1. Seguridad

Para garantizar la confidencialidad y privacidad de los datos, el proceso estará cifrado *end-to-end*, es decir, desde el origen pasando por la transferencia hasta el almacenamiento final en el destino.

El repositorio de destino debe soportar la característica de inmutabilidad, de manera que las copias no puedan ser borradas hasta su fecha de caducidad.

Los datos no podrán estar almacenados fuera del territorio de la Unión Europea.

3.2. Almacenamiento

Se podrán almacenar datos procedentes tanto de máquinas virtuales como de máquinas físicas de, al menos, los sistemas operativos Windows y Linux.

Se almacenarán al menos 800 Gb de información de tareas tipo *agent backup* (ficheros variados procedentes de máquinas no virtualizadas). La cantidad de información en las copias incrementales diarias oscila alrededor de 1 GB.

Se almacenarán 36 máquinas virtuales y sus configuraciones sobre VMware, con un volumen total de almacenamiento estimado de 4 TB. La cantidad de información en las copias incrementales diarias oscila en torno a 120 GB.

Se almacenarán los datos de Microsoft 365 de 65 cuentas de usuario, con un volumen total de almacenamiento estimado inferior a 800 GB.

Ha de tenerse en cuenta que el periodo de inmutabilidad de las copias será como mínimo de 30 días.

La solución será escalable fácilmente en cuanto al tamaño de almacenamiento, en previsión de que sea necesaria su ampliación en futuras renovaciones o contrataciones del servicio.

Se prevé un crecimiento del almacenamiento necesario de la copia de seguridad remota de hasta un 15% anual.

Al igual que el resto de costes, han de estar incluidos los hipotéticos costes por políticas de retención de la información borrada, en caso de que el proveedor final los aplique.

En el caso de las copias de Microsoft 365, el repositorio final de la solución ofertada no podrá estar basada en almacenamiento del mismo proveedor (Azure).

3.3. Transferencia de datos

Al igual que el resto de costes, han de estar incluidos los hipotéticos costes por subida y descarga de datos. A este respecto, dado que las copias a almacenar provendrán de tareas de tipo *backup copy*, no está previsto generar habitualmente tráfico en sentido descarga, y, en ningún caso, se generarán por una cantidad de datos mayor a la almacenada en un mismo ciclo mensual.

3.4. Soporte

El proveedor final del repositorio deberá ofrecer soporte 7 x 24 x 365 (cualquier día del año en cualquier horario).

3.5. Software y/o licencias

En el caso de las copias de Microsoft 365, deberá incluirse el software o las licencias necesarias del mismo en los que se base la solución para realizar dichas copias. Este requisito no aplica para el resto de copias (pues, como se expone en el apartado 2, están basadas en la solución *Veeam Backup & Replication* que la institución ya posee).

3.6. Servicio propuesto

A modo exclusivamente de ejemplo, se propone el siguiente servicio:

25 TB de almacenamiento reservado (incluido soporte premium) en Wasabi.com (o en cualquier otro proveedor de almacenamiento tipo S3 compatible con [repositorios Object Storage soportados por Veeam](#)) + suscripción a *Veeam Backup for Microsoft 365* para 80 usuarios.

CLÁUSULA CUARTA.- CALIDAD.

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la institución del Ararteko o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el artículo 110 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria, la reparación de los daños que se originen a terceros.

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, la institución del Ararteko podrá recusar los que estime no satisfactorios. La recusación se realizará siempre por escrito motivado y la empresa adjudicataria tendrá derecho a reclamar en el plazo de diez días naturales contados a partir de la notificación correspondiente.

La empresa adjudicataria se responsabiliza de la total confidencialidad y reserva de cuanta información relativa a la institución del Ararteko pudiera tener acceso en el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, adoptando las medidas pertinentes para el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos. A tal efecto, procederá a suscribir el oportuno documento de compromiso que le será presentado por la institución del Ararteko quien, ante el incumplimiento de la precedente obligación, podrá adoptar las medidas que en derecho correspondan.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO
«SERVICIOS INFORMÁTICOS PARA LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO»****LOTE 3: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE DE SERVIDORES, CABINAS DE
DISCOS Y ELEMENTOS ANALÓGOS IBM LENOVO.****CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.**

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto definir las condiciones técnicas para la ejecución de los servicios de mantenimiento de servidores, cabinas de discos y elementos análogos IBM-LENOVO que componen los sistemas de información del ararteko y que se relacionan en la siguiente cláusula. Todos los equipos que se detallan están ubicados en la sede central en Vitoria-Gasteiz, c/ Prado, 9.

CLÁUSULA SEGUNDA. EQUIPAMIENTO OBJETO DEL SERVICIO.

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	TIPO	MODELO	Nº SERIE	SITUACIÓN	FECHA FIN
SOFTWARE	IBM Spectrum Protect 10 Processor Value Units (PVUs) Annual SWSubscription & Support Renewal				EN MANTENIMIENTO	31/05/2025
HARDWARE	Librería de cintas IBM TS34300	3555	L3A	78-01F0T	EN GARANTÍA	06/11/2024
HARDWARE	IBM X3650 M4	7915	E7G	06FKRCE	EN MANTENIMIENTO	04/06/2025
HARDWARE	Lenovo System x3650 M5	5462	E6G	06HHBWA	EN MANTENIMIENTO	23/01/2025
HARDWARE	Lenovo SR630	7X02	CT01W W	S4ANX93 4	EN MANTENIMIENTO	10/01/2025
HARDWARE	Lenovo SR530	7X08	CT01W W	J700DNB4	EN GARANTÍA	12/02/2026
HARDWARE	Cabina IBM FlashSystem 5000	2072	2N4	781T7Y8	EN GARANTÍA	14/12/2025

CLÁUSULA TERCERA. CONDICIONES DEL MANTENIMIENTO REQUERIDO.

La empresa adjudicataria, bajo la supervisión del servicio de informática, gestionará el mantenimiento de los equipos y software **relacionados en el apartado [‘EQUIPAMIENTO A MANTENER’](#)** en los siguientes aspectos:

3.1. Control e inventario de mantenimientos y garantías

La empresa adjudicataria en coordinación con el servicio de informática, mantendrá un inventario actualizado de todos los elementos detallados en este pliego, incluyendo los que se encuentren en periodo de garantía.

El inventario detallará categoría (software o hardware), descripción, tipo, modelo, nº serie, importe individual del mantenimiento y fechas de vigencia.

3.2. Gestión de garantías.

Cuando la garantía de un dispositivo o software de los incluidos en este pliego esté próxima a finalizar, la empresa adjudicataria informará adecuadamente al Ararteko y

gestionará con el fabricante el correspondiente contrato de mantenimiento que quedará incluido dentro de la cobertura del presente pliego.

3.3. Facturación.

La empresa adjudicataria asumirá los trámites de facturación directamente con el fabricante.

3.4. Gestión de averías e incidencias

La empresa adjudicataria gestionará directamente con el fabricante cualquier avería o incidencia que se produzca en los dispositivos detallados en el apartado '[EQUIPAMIENTO A MANTENER](#)' incluyendo los que estén en periodo de garantía.

3.4.1. Comunicación de averías.

Por cada una de las averías que se produzcan, el servicio de informática del Ararteko abrirá en la aplicación corporativa un expediente con una referencia única del tipo N/AAAA/AV donde N será el número correlativo de avería, AAAA el año de apertura de la avería y AV el acrónimo fijo que permite identificar la naturaleza del expediente.

La empresa adjudicataria recibirá una comunicación de apertura del expediente de avería por correo electrónico en la que se indicarán la referencia del expediente, la descripción de la avería, descripción, marca, modelo y número de serie del dispositivo averiado.

En toda comunicación posterior al respecto de la avería, la empresa adjudicataria indicará siempre la referencia correspondiente.

3.4.2. Horario de recepción de averías o incidencias

DEL 1 DE OCTUBRE AL 31 DE MAYO

LUNES A VIERNES

de 8:00 a 18:00

DEL 1 DE JUNIO AL 30 DE SEPTIEMBRE

LUNES A VIERNES

de 8:00 a 14:00

3.5. Tiempo de respuesta

La empresa adjudicataria deberá comunicar con el servicio de informática del Ararteko en el plazo máximo de 1 hora a partir de la comunicación de la avería para intentar realizar un diagnóstico inicial aproximado del problema.

3.6. Tiempo de resolución

El tiempo máximo de resolución será de 72 horas desde de la comunicación de la avería.

CLÁUSULA CUARTA. CALIDAD

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la institución del Ararteko o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el artículo 110 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria, la reparación de los daños que se originen a terceros.

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, la institución del Ararteko podrá recusar los que estime no satisfactorios. La recusación se realizará siempre por escrito motivado y la empresa adjudicataria tendrá derecho a reclamar en el plazo de diez días naturales contados a partir de la notificación correspondiente.

La empresa adjudicataria se responsabiliza de la total confidencialidad y reserva de cuanta información relativa a la institución del Ararteko pudiera tener acceso en el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, adoptando las medidas pertinentes para el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos. A tal efecto, procederá a suscribir el oportuno documento de compromiso que le será presentado por la institución del Ararteko quien, ante el incumplimiento de la precedente obligación, podrá adoptar las medidas que en derecho correspondan.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO «SERVICIOS INFORMÁTICOS PARA LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO»

LOTE 4: SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE DE MICROINFORMÁTICA DEL ARARTEKO.

CLAÚSULA PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto definir las condiciones técnicas para la ejecución de los servicios de mantenimiento del equipamiento que se relaciona en la cláusula siguiente. Los dispositivos que se detallan están ubicados en las diferentes sedes del Ararteko.

- Vitoria-Gasteiz, c/ Prado, 9
- Bilbao, Edificio Albia, c/ San Vicente 8, 8º y 11º
- Donostia-San Sebastián, c/ Arrasate, 19, 1-A

CLÁUSULA SEGUNDA. EQUIPAMIENTO OBJETO DEL SERVICIO.

ORDENADORES		TOTAL	99
MARCA	MODELO / DESCRIPCIÓN		Nº
De sobremesa			33
Clónico	SIMA i5 8400		2
Clónico	SIMA i3 8100		4
Clónico	SIMA i3 7100		11
Clónico	SIMA i3 6100		16
Portátiles			54
Lenovo	ThinkBook 16 G6 ABP		6
Lenovo	ThinkBook 15 G4 ABA		3
Lenovo	ThinkBook 15-IIL 20SM007GSP		10
Lenovo	V130-15IKB 81HN		35
Ultrabook			8
Lenovo	L13 Yoga Gen 2		7
Microsoft	Surface Laptop Go 2		1
Mini PC			4
Iqwo/Intel	Intel NUC SWNUC11PAHi5000		4
MONITORES		TOTAL	73
MARCA	MODELO / DESCRIPCIÓN		Nº
Lenovo	ThinkVision T24v-20		7
Lenovo	ThinkVision T24mv-30		12
Samsung	S22F352FHU		6
Samsung	S22F350FH		2
Samsung	S24C550ML		4
Samsung	S22D300HY		4
Samsung	P2270HD		1
Samsung	SyncMaster B2240		35
Philips	223V5LHSB2/00		1
LG	22MP55HQ-P		1
ESTACIONES DE ACOPLAMIENTO		TOTAL	22

MARCA	MODELO / DESCRIPCIÓN	Nº
Lenovo	ThinkPad Universal USB-C Dock	4
D-Link	DUB-M520	8
StarTech	DK30CHHPDEU	10
IMPRESORAS		TOTAL 38
MARCA	MODELO / DESCRIPCIÓN	Nº
Kyocera	ECOSYS PA2100cx	1
Xerox	B230V/DNI	2
HP	LaserJet Pro M506	1
EPSON	WorkForce Pro WF-5620DWF	4
EPSON	WorkForce Pro WF-5110DW	21
HP	LaserJet P3005dn + Bandeja adicional	2
HP	LaserJet 1320	1
HP	LaserJet 1320n	1
HP	LaserJet 1020/1022	2
EPSON	TM-T20II	3
ESCÁNERES		TOTAL 10
MARCA	MODELO / DESCRIPCIÓN	Nº
EPSON	GT-S85	8
Fujitsu	fi-5220C	1
Fujitsu	ScanSnap SV600	1
CONMUTADORES DE RED		TOTAL 5
MARCA	MODELO / DESCRIPCIÓN	Nº
D-Link	DGS-1016D	1
D-Link	DGS-1500-52	1
D-Link	DES-1026G	1
D-Link	DGS-1024D	1
3Com	Baseline Switch 2024	1
OTROS DISPOSITIVOS		TOTAL 1
TIPO	MARCA / MODELO / DESCRIPCIÓN	Nº
Videoproyector	EPSON EB-535W	1

CLÁUSULA TERCERA. CONDICIONES DEL MANTENIMIENTO REQUERIDO.

3.1. Mantenimiento correctivo.

La empresa adjudicataria resolverá las averías de todos los equipos relacionados en el apartado [EQUIPAMIENTO A MANTENER](#) intentando siempre reparar la avería “in-situ”.

El servicio incluirá la sustitución de piezas o componentes e instalación de los drivers correspondientes quedando excluidos del contrato los consumibles, cartuchos, tóner, fusores, etc.

Del mismo modo, todos los gastos que se deriven del cumplimiento de los servicios como son desplazamientos, dietas, etc. serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

3.2. Mantenimiento preventivo.

Para el supuesto de que durante periodos de 2 meses no se produzcan averías que exijan a reparación de algún equipo de los incluidos en el presente pliego técnico, la empresa adjudicataria realizará obligatoriamente un trabajo de mantenimiento preventivo - análisis, limpieza, ajustes, etc.- del [equipamiento a mantener](#), con un máximo de 10 horas cada periodo de 2 meses de forma sucesiva, sin que dicho trabajo conlleve cargo alguno para el Ararteko.

3.3. Coordinación.

En caso de que el software básico del dispositivo o su conectividad se vean afectados como consecuencia de la avería, la empresa adjudicataria deberá solucionarlo en coordinación con el servicio de informática del Ararteko, de tal forma que quede operativo en una sola intervención.

3.4. Gestión de garantías.

La empresa adjudicataria se hará cargo de la gestión de las garantías de los equipos que estén en dicha situación, debiendo establecer los acuerdos de servicio pertinentes con los fabricantes, de forma que los requerimientos del servicio se sigan cumpliendo bajo su entera responsabilidad.

3.5. Sustitución de equipos.

Si el dispositivo no quedara reparado en el tiempo estipulado, la empresa adjudicataria deberá sustituirlo por uno de características similares.

3.6. Averías reiteradas.

La empresa adjudicataria deberá detectar cuando un dispositivo o modelo de dispositivo presente averías reiteradas, informar de los motivos y proponer soluciones.

3.7. Informes de servicio.

La institución del Ararteko podrá solicitar periódicamente a la empresa adjudicataria informes sobre la evolución del contrato de mantenimiento, intervenciones realizadas, tiempos empleados, etc.

CLÁUSULA CUARTA. HORARIOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN.

4.1. Horario de prestación del servicio.

De lunes a viernes, de 8:30 a 17:30.

4.2. Tiempo de respuesta presencial.

A partir de la comunicación de la avería, la empresa adjudicataria deberá realizar un diagnóstico inicial presencial en un plazo máximo de 3 horas en cualquier de las 3 sedes del Ararteko.

4.3. Tiempo de resolución.

El tiempo máximo de resolución será de 48 horas desde de la comunicación de la avería.

4.4. Sustitución temporal.

Si transcurrido el plazo de 48 horas detallado en el apartado anterior fuera necesario retirar el equipo para su reparación, este se [sustituirá temporalmente](#) por uno de características similares.

El tiempo máximo para reparar y reponer el equipo original de la institución del Ararteko será de 2 semanas desde su retirada.

4.5. Sustitución definitiva.

Si por cualquier razón el equipo original no pudiera ser reparado la empresa adjudicataria deberá sustituir indefinidamente el equipo por uno de características similares.

CLÁUSULA QUINTA. PROPUESTA TÉCNICA.

La propuesta técnica a presentar deberá contener con detalle todas las características del servicio que se ofrece, en los apartados '[mantenimiento requerido](#)', '[horarios y tiempos de respuesta y resolución](#)' y '[recursos, estructura y composición del equipo de trabajo](#)'.