

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “RENOVACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE HIPERCONVERGENCIA” DE EGARSAT, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 276” - LOTE 1**

### **1. Objeto**

El objeto del presente pliego es la contratación de la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte del hardware de la plataforma de hiperconvergencia existente en EGARSAT al estar próximo su vencimiento. En todo caso, la renovación de dichas licencias deberá ser efectiva en fecha 24 de enero de 2026.

### **2. Especificaciones**

Será requisito indispensable que los servicios ofertados se ajusten a los equipos descritos, dado que deben contratarse los servicios de mantenimiento y soporte del hardware que EGARSAT ya dispone en la actualidad.

La renovación de dichos servicios de mantenimiento y soporte no deberá comportar, en ningún caso, ningún tipo de cambio en las parametrizaciones, configuraciones y/o asignaciones de licencias que EGARSAT tiene realizadas en la plataforma de hiperconvergencia actual.

El proveedor será responsable de la realización de todas las tareas necesarias hasta la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte contratados. EGARSAT no deberá realizar ninguna modificación en las parametrizaciones, configuraciones y/o asignaciones de licencias que EGARSAT tiene realizadas en la plataforma de hiperconvergencia actual para que la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte sea efectiva.

En los precios presentados por las empresas licitadoras se considerarán incluidos los tributos, tasas, gastos y cánones de cualquier índole que le sean de aplicación (excepto el IVA), así como cualquier gasto que se originara para la empresa adjudicataria como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas y descritas en el presente Pliego, no pudiendo en consecuencia repercutirlos la empresa adjudicataria a EGARSAT como partida independiente del presupuesto contratado.

### **3. Plazos para la activación de los servicios contratados**

La activación de la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte deberá realizarse para el total de los equipos que forman la plataforma de hiperconvergencia actual. Dicha activación deberá ser efectiva para EGARSAT en fecha 24 de enero de 2026, un día después de la fecha de vencimiento de los servicios de mantenimiento y soporte vigentes.

### **4. Renovación de los servicios**

El albarán de entrega deberá indicar, como mínimo, el número de pedido, el código del servicio, la referencia, la descripción que identifique de forma clara e inequívoca el servicio al que corresponde y el número de unidades.

### **5. Medio ambiente**

El proveedor será responsable de cumplir con la legislación medioambiental comunitaria, estatal, autonómica y local vigente durante toda la vigencia del contrato.

EGARSAT podrá requerir justificantes al adjudicatario que acrediten la adecuada gestión medioambiental de los residuos, reservándose el derecho de repercutir sobre el adjudicatario las acciones y gastos que

haya incurrido EGARSAT por la falta de diligencia de la empresa adjudicataria en materia de residuos.

## 6. Detalle de servicios y cantidades solicitadas

Renovación de los servicios de mantenimiento y soporte de:

Equipo	Service Tag	Tipo de mantenimiento y soporte a renovar
Dell EMC vSAN R640 Ready Node	2F635G3	ProSupport Next Business Day Onsite Service
Dell EMC vSAN R640 Ready Node	5F635G3	ProSupport Next Business Day Onsite Service
Dell EMC vSAN R640 Ready Node	3F635G3	ProSupport Next Business Day Onsite Service
Dell EMC vSAN R640 Ready Node	4F635G3	ProSupport Next Business Day Onsite Service
PowerSwitch S5212F-ON	J3PR363	ProSupport Next Business Day Onsite Service
PowerSwitch S5212F-ON	J3NQ363	ProSupport Next Business Day Onsite Service

## 7. Precio

Concepto	Importe máximo (sin IVA)
Renovación de los servicios de mantenimiento y soporte oficiales del fabricante del hardware de la plataforma de hiperconvergencia para 36 meses	57.997,33 €
<b>TOTAL</b>	<b>57.997,33 €</b>

Duración del contrato: 36 meses.

Forma de pago:

Al inicio del contrato se abonarán:

- La renovación por 3 años de los servicios de mantenimiento y soporte oficiales del fabricante del hardware de la plataforma de hiperconvergencia.

## 8. Facturación

Se emitirá una factura al inicio del contrato con el importe ofertado correspondiente al ítem detallado en el apartado anterior, debiendo indicarse el número de expediente de esta licitación en la misma.

La factura emitida incluirá necesariamente los siguientes datos:

- Código del presente Expediente.
- Número de factura y serie.
- Número de pedido al que hace referencia
- Identificación del expedidor y destinatario (denominación social, domicilio e número de identificación fiscal).
- Detalle de los servicios, descripción que identifique de forma clara e inequívoca al servicio al que corresponde y número de unidades, aclarando el correspondiente impuesto indirecto (IVA, IGIC, etc...).
- Lugar y fecha de emisión.

El pago de la factura se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta de la empresa adjudicataria.

*Firmado digitalmente por Jordi Trabal (Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI de EGARSAT)*

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “RENOVACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE HIPERCONVERGENCIA” DE EGARSAT, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 276” - LOTE 2**

### **1. Objeto**

El objeto del presente pliego es la contratación de la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte del software de gestión de la plataforma de hiperconvergencia existente en EGARSAT al estar próximo su vencimiento. En todo caso, la renovación de dichos servicios de mantenimiento y soporte deberá ser efectiva en fecha 1 de enero de 2026.

### **2. Especificaciones**

Será requisito indispensable que los servicios ofertados se ajusten al software descrito, dado que deben contratarse los servicios de mantenimiento y soporte del software que EGARSAT ya dispone en la actualidad.

La renovación de dichos servicios de mantenimiento y soporte no deberá comportar, en ningún caso, ningún tipo de cambio en las parametrizaciones, configuraciones y/o asignaciones de licencias que EGARSAT tiene realizadas en la plataforma de hiperconvergencia actual.

El proveedor será responsable de la realización de todas las tareas necesarias hasta la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte contratados. EGARSAT no deberá realizar ninguna modificación en las parametrizaciones, configuraciones y/o asignaciones de licencias que EGARSAT tiene realizadas en la plataforma de hiperconvergencia actual para que la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte sea efectiva.

En los precios presentados por las empresas licitadoras se considerarán incluidos los tributos, tasas, gastos y cánones de cualquier índole que le sean de aplicación (excepto el IVA), así como cualquier gasto que se originara para la empresa adjudicataria como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas y descritas en el presente Pliego, no pudiendo en consecuencia repercutirlos la empresa adjudicataria a EGARSAT como partida independiente del presupuesto contratado.

### **3. Plazos para la activación de los servicios contratados**

La activación de la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte deberá realizarse para el software de gestión de la plataforma de hiperconvergencia actual. Dicha activación deberá ser efectiva para EGARSAT en fecha 1 de enero de 2026, un día después de la fecha de vencimiento de los servicios de mantenimiento y soporte vigentes.

### **4. Renovación de los servicios**

El albarán de entrega deberá indicar, como mínimo, el número de pedido, el código del servicio, la referencia, la descripción que identifique de forma clara e inequívoca el servicio al que corresponde y el número de unidades.

### **5. Medio ambiente**

El proveedor será responsable de cumplir con la legislación medioambiental comunitaria, estatal, autonómica y local vigente durante toda la vigencia del contrato.

EGARSAT podrá requerir justificantes al adjudicatario que acrediten la adecuada gestión medioambiental de los residuos, reservándose el derecho de repercutir sobre el adjudicatario las acciones y gastos que

haya incurrido EGARSAT por la falta de diligencia de la empresa adjudicataria en materia de residuos.

## 6. Detalle de servicios y cantidades solicitadas

Renovación de los servicios de mantenimiento y soporte de:

Software	Quantity	License Key
VMware vSAN 8 for Foundation (Supports vCenter Server 8.0u3 and above)	84TiB	(se facilitará bajo demanda)

## 7. Precio

Concepto	Importe máximo (sin IVA)
Renovación de los servicios de mantenimiento y soporte oficiales del fabricante del software de gestión de la plataforma de hiperconvergencia para 36 meses	78.155,28 €
TOTAL	78.155,28 €

Duración del contrato: 36 meses.

Forma de pago:

Al inicio del contrato se abonarán:

- La renovación por 3 años de los servicios de mantenimiento y soporte oficiales del fabricante del software de gestión de la plataforma de hiperconvergencia.

## 8. Facturación

Se emitirá una factura al inicio del contrato con el importe ofertado correspondiente al ítem detallado en el apartado anterior, debiendo indicarse el número de expediente de esta licitación en la misma.

La factura emitida incluirá necesariamente los siguientes datos:

- Código del presente Expediente.
- Número de factura y serie.
- Número de pedido al que hace referencia
- Identificación del expedidor y destinatario (denominación social, domicilio e número de identificación fiscal).
- Detalle de los servicios, descripción que identifique de forma clara e inequívoca al servicio al que corresponde y número de unidades, aclarando el correspondiente impuesto indirecto (IVA, IGIC, etc...).
- Lugar y fecha de emisión.

El pago de la factura se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta de la empresa adjudicataria.

*Firmado digitalmente por Jordi Trabal (Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI de EGARSAT)*

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “RENOVACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE HIPERCONVERGENCIA” DE EGARSAT, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 276” - LOTE 3

### 1. Objeto

El objeto del presente pliego es la contratación de servicios de soporte técnico especializado de la plataforma de hiperconvergencia (hardware y software) existente en EGARSAT. Dichos servicios deberán ser efectivos en fecha 27 de septiembre de 2025.

### 2. Especificaciones del servicio

Para garantizar la correcta ejecución del contrato, la empresa adjudicataria designará un Jefe de Servicio que actuará como interlocutor único con EGARSAT y que realizará las siguientes tareas:

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios.
- Organizar la ejecución de la prestación del servicio.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios.
- Proporcionar a EGARSAT la información periódica necesaria para el seguimiento de los servicios.

Se deberá ofrecer un mantenimiento y soporte técnico especializado durante toda la vigencia del contrato. Se considerará soporte técnico especializado aquél que sea ofrecido por técnicos que dispongan de la máxima certificación técnica oficial del fabricante de la solución del software de gestión de la plataforma de hiperconvergencia existente. Este mantenimiento y soporte técnico especializado deberá ser realizado por la empresa adjudicataria, e incluirá:

- Horario 8x5, de lunes a viernes de 9.00h a 17.00h. Se valorará en oferta técnica mejoras en este apartado.
- Forma de contacto con el soporte técnico especializado (portal web, correo electrónico y/o teléfono).
- Asistencia ante averías y/o incidencias de funcionamiento de los elementos y/o servicios que componen la plataforma, sea cual fuere su naturaleza, hasta su resolución.
- Asistencia ante peticiones de servicio (configuraciones, parametrizaciones, resolución de dudas...) en las que EGARSAT requiera de los conocimientos del adjudicatario, hasta su resolución.
- Para la resolución de incidencias y/o peticiones de servicio se considerará suficiente un servicio de asistencia remoto, aunque será potestad de EGARSAT decidir si, en algún caso concreto, se requiere que este servicio se realice de forma presencial en las instalaciones de EGARSAT en Sant Cugat del Vallès.

Para la realización de las tareas que requieran de la interacción con el fabricante del hardware o del software, el soporte técnico especializado mencionado actuará como SPOC (single point of contact) entre EGARSAT y dichos fabricantes. EGARSAT tendrá la potestad de decidir si, en algún caso concreto, prefiere no utilizar el SPOC y contactar directamente con los fabricantes del hardware o del software; a tal efecto la empresa adjudicataria deberá informar, al inicio del contrato, de los datos de contacto necesarios para que EGARSAT pueda interactuar directamente con los fabricantes correspondientes si lo considerase oportuno.

Con el objetivo de disponer de métricas que permitan a Egarsat una valoración empírica de la calidad de los servicios de soporte técnico prestados por parte del adjudicatario, se aplicarán SLA's sobre las

incidencias y peticiones de servicio que EGARSAT reporte a dicho soporte. Los SLA's variarán en función de la prioridad asignada a cada uno de los casos, la cual será asignada por EGARSAT de forma consensuada con el adjudicatario para cada uno de ellos.

Prioridades:

**Crítica:**

- incidencias de fallo total de alguno de los elementos y/o servicios ofrecidos (o gravemente afectados), no disponiendo de alternativas de funcionamiento.

**Alta:**

- incidencias de fallo parcial de alguno de los elementos y/o servicios ofrecidos, no disponiendo de alternativas de funcionamiento.

**Media:**

- incidencias de fallo total de alguno de los elementos y/o servicios ofrecidos (o gravemente afectados), disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- incidencias de fallo parcial de alguno de los elementos y/o servicios ofrecidos, disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- peticiones de servicio tipificadas como cambio menor, entendiéndose como cambio menor aquel que requiera una dedicación menor o igual a 2 horas.
- preguntas / dudas.

**Baja:**

- peticiones de servicio tipificadas como cambio mayor, entendiéndose como cambio mayor aquel que requiera una dedicación mayor a 2 horas, pudiendo ser planificado de forma acordada entre ambas partes.

SLA's de tiempos máximos de resolución de incidencias y peticiones de servicio (en horas laborables):

Prioridad	Tiempos de resolución
Crítica	2h laborables + (1)
Alta	4h laborables + (1)
Media	16h laborables + (1)
Baja	De mutuo acuerdo

- (1) tiempo imprescindible para la entrega y reemplazo de cualquier elemento averiado, en caso de ser necesaria la sustitución de algún elemento para la correcta resolución de la incidencia.

Para el cálculo de los SLA's se considerará horario laboral de lunes a viernes de 9.00h a 17:00h, excluyendo del horario laboral los días festivos de carácter nacional y autonómico. El SLA empezará a contar desde la comunicación de la incidencia por parte de EGARSAT al servicio técnico especializado ofrecido por la empresa adjudicataria.

Adicionalmente, deberán ofrecerse 8 horas anuales (a convenir entre una jornada de 8 horas o 2 jornadas de 4 horas, a demanda de EGARSAT) destinadas a la revisión de la plataforma y propuestas de mejora motivadas. Estas propuestas de mejora se comunicarán mediante un informe técnico a entregar durante la semana siguiente a la revisión realizada. Se valorará en oferta técnica la inclusión de horas adicionales destinadas a estos propósitos.

Por último, el adjudicatario deberá entregar de forma semestral, durante los primeros 15 días posteriores al semestre finalizado, un informe de servicio que refleje los tiempos de resolución de incidencias y peticiones de servicio correspondientes al semestre que ha finalizado. Dicho informe deberá incluir una relación de los casos acontecidos durante el semestre finalizado, incluyendo:

- Fecha y hora de comunicación del caso

- Explicación detallada del caso
- Aceptación (si/no) del caso por tener que ver con los servicios ofertados
- Prioridad aplicada
- objetivo cumplido? si/no (en base a la tabla de SLAs por prioridad de la página anterior)
- Fecha y hora de primera respuesta
- Fecha y hora de resolución del caso
- Solución adoptada

Este informe deberá incluir una valoración global del servicio.

### 3. Transferencia tecnológica

Durante toda la vigencia del contrato el adjudicatario se compromete a facilitar al responsable de supervisión de tareas designado por EGARSAT, toda la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

### 4. Precio

Concepto	Importe máximo (sin IVA)
Servicios de soporte técnico especializado de la plataforma de hiperconvergencia (hardware y software) para 36 meses (incluyendo 8h anuales correspondientes a jornadas de trabajo)	13.620,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>13.620,00 €</b>

Duración del contrato: 36 meses.

Forma de pago:

Al inicio de cada anualidad se abonarán:

- El importe ofertado para la renovación por 3 años de los servicios de soporte técnico especializado de la plataforma de hiperconvergencia (hardware y software) incluyendo 8h anuales correspondientes a jornadas de trabajo dividido entre 3.

### 5. Facturación

Se emitirá una factura al inicio de cada anualidad con el importe ofertado correspondiente al ítem detallado en el apartado anterior dividido entre 3, debiendo indicarse el número de expediente de esta licitación en la misma.

La factura emitida incluirá necesariamente los siguientes datos:

- Código del presente Expediente.
- Número de factura y serie.
- Número de pedido al que hace referencia
- Identificación del expedidor y destinatario (denominación social, domicilio e número de

identificación fiscal).

- Detalle de los servicios, descripción que identifique de forma clara e inequívoca al servicio al que corresponde y número de unidades, aclarando el correspondiente impuesto indirecto (IVA, IGIC, etc...).
- Lugar y fecha de emisión.

El pago de la factura se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta de la empresa adjudicataria.

*Firmado digitalmente por Jordi Trabal (Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI de EGARSAT).*

