



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SERVICIOS

CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA: SI NO

TRAMITACIÓN EXPEDIENTE:

Ordinaria Urgente Emergencia Anticipada

TIPO PROCEDIMIENTO:

Abierto Abierto simplificado Abierto simplificado abreviado

RECURSO ESPECIAL: SI NO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Expte. nº 00040-2022

ÍNDICE DEL CLAUSULADO

1. ALCANCE Y SERVICIOS SOLICITADOS
2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS
3. CALIDAD DE LOS SERVICIOS
4. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR CON OBJETO DE COMPROBAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

APÉNDICE I

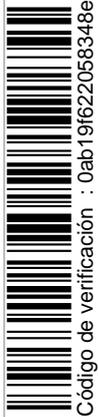
C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

1

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza



Código de verificación : 0ab19f622058348e

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0ab19f622058348e>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 25-05-2022 20:33:21

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00040-2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. ALCANCE Y SERVICIOS SOLICITADOS

En este procedimiento se solicita el mantenimiento de los dispositivos HP-Aruba y del software Airwave, Clearpass y Mobility Master que dispone la Universidad de Zaragoza, cuya composición se relaciona en el Apéndice I de este documento.

Dicho mantenimiento deberá constar de:

1. Mantenimiento hardware y software de todos los elementos del anexo.
2. Acceso a las actualizaciones del software

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS

2.1 Mantenimiento hardware y software.

1. El mantenimiento solicitado deberá de ser el oficial del fabricante.
2. El mantenimiento requerido en el presente pliego es **preventivo y correctivo**, incluyendo tanto la mano de obra, desplazamientos, revisiones y configuración de piezas o equipos que se estimen oportunos. El servicio incluirá la aplicación de todas las acciones preventivas recomendadas por el fabricante para los equipos.
3. Los repuestos utilizados en las reparaciones deberán ser originales del fabricante del equipo en reparación y nuevos.
4. Las ofertas deberán cumplir los siguientes requisitos:
 - Soporte técnico telefónico y en línea para consultas y resolución de problemas.
 - SLA NBD: Deberán de tener una cobertura de 24 horas al día, los 7 días de la semana, con un tiempo de respuesta on-site (traslado del técnico de la empresa una vez que se diagnostica la necesidad del desplazamiento) que se trasladará a las cinco primeras horas de la jornada laboral – de 8:00 a 21:00 de lunes a viernes del siguiente día hábil no festivo.
5. La empresa adjudicataria deberá de disponer de mecanismos de comunicación de averías disponible 24 horas al día.

2.2 Acceso a las actualizaciones de software.

La universidad debe poder acceder al portal de soporte de HP-ARUBA para la descarga de actualizaciones de software de los productos mantenidos o solicitar las mismas al adjudicatario para que este se las suministre.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

2

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza



Código de verificación : 0ab19f622058348e

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0ab19f622058348e>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 25-05-2022 20:33:21

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00040-2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

3. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

3.1 Parámetros de Calidad

Para medir correctamente la calidad obtenida en el transcurso del Contrato en todos los apartados (para los que sean aplicables) se hará referencia a 3 parámetros:

1. **Tipo de avería o solicitud:** Clasificación de las incidencias para la asignación del tiempo de respuesta asociado.
2. **Tipo de respuesta:** tiempo transcurrido entre la recepción del aviso y el inicio de las actividades por parte del adjudicatario, ya sea en modo remoto o en las dependencias del cliente final, según lo requiera la incidencia.
3. **Tiempo de resolución:** tiempo transcurrido entre el inicio de las actividades por parte del adjudicatario y la resolución de la incidencia o la tarea solicitada.

3.2 Calidad mínima requerida

En este apartado se considerará:

- Incidencias de nivel 1:
 - Averías masivas: aquellas que resultan en la indisponibilidad del servicio, controladores y Clearpass.
- Incidencias de nivel 2:
 - Averías individuales: afectan a un punto de acceso.
 - Degradación del servicio: Averías relacionadas con el software AirWave o las licencias de uso.

Los parámetros mínimos requeridos son los siguientes:

Tipo de incidencia o solicitud	Horario ocurrencia	TMRP	TMRS
Incidencia de nivel 1	Laboral	30 minutos	NBD
	No laboral	NBD	NBD
Incidencia de nivel 2	Laboral	NBD	NBD + 24 horas
	No laboral	NBD	NBD + 24 horas

En donde:

- TMRP: es el Tiempo Máximo de Respuesta.
- TMRS: es el Tiempo Máximo de Resolución.
- NBD: (Next Business Day) 5 primeras horas del siguiente día laborable.
- Se considerará horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a 21:00

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

3

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza



Código de verificación : 0ab19f622058348e



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00040-2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

4. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR CON OBJETO DE COMPROBAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

1. Acreditación de que la empresa es Partner oficial del fabricante de los equipos objeto del mantenimiento ARUBA.
2. Documentación sobre los procedimientos y herramientas tipo "HelpDesk" que permitan la notificación de las averías, así como su seguimiento y evolución. Estos procedimientos serán analizados por los responsables técnicos de la UZ junto con los responsables que la empresa designe y, en el caso de no permitir un seguimiento completo de la avería, se implementarán mecanismos específicos.

De conformidad con el artículo 126.5.b) de la LCSP, cada referencia realizada en el presente pliego a especificaciones técnicas contenidas en normas nacionales que incorporen normas europeas, a evaluaciones técnicas europeas, a especificaciones técnicas comunes, a normas internacionales, a sistemas de referencias técnicas elaborados por los organismos europeos de normalización o a normas nacionales, a documentos de idoneidad técnica nacionales o a especificaciones técnicas nacionales en materia de proyecto, cálculo y ejecución de obras y de uso de suministros, se ha de entender que lo son también a especificaciones técnicas equivalentes.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

4

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza



Código de verificación : 0ab19f622058348e



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00040-2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
APÉNDICE 1

RELACIÓN DE DISPOSITIVOS Y SOFTWARE A MANTENER:

Modelo	Unidades	Fecha inicio Mantenimiento
Aruba AP-315 (RW)	90	01/08/2022
Aruba AP-505 (RW)	15	01/08/2022
Aruba AP-515 (RW)	30	24/09/2022
Aruba 7220 RW Controller	2	01/08/2022
Aruba Cntrlr Per AP Capacity Lic E-LTU	135	01/08/2022
Aruba Cntrlr Per AP RFProtect Lic E-LTU	135	01/08/2022
Aruba Cntrlr Per AP PEF Lic E-LTU	135	01/08/2022
Aruba MM-VA-500 Mob Mstr 500 Dev E-LTU	1	01/08/2022
Aruba AirWave 1 Device Lic E-LTU	135	01/08/2022
Aruba ClearPass 5K Virtual App E-LTU	2	01/08/2022

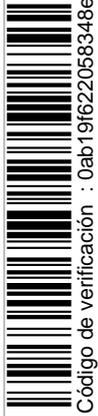
C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

5

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

unizar.es

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza



Código de verificación : 0ab19f622058348e

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0ab19f622058348e>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 25-05-2022 20:33:21

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>