



Servicio de  
Patrimonio, Compras  
y Contratación  
**Universidad Zaragoza**

<b>CONTRATO DE SERVICIOS</b>			
<b>CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA:</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>			
<b>TRAMITACIÓN EXPEDIENTE:</b>			
Ordinaria <input type="checkbox"/>	Urgente <input type="checkbox"/>	Emergencia <input type="checkbox"/>	Anticipada <input checked="" type="checkbox"/>
<b>TIPO PROCEDIMIENTO:</b>			
Abierto <input type="checkbox"/>	Abierto simplificado <input type="checkbox"/>	Abierto simplificado abreviado <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>RECURSO ESPECIAL:</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>			

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Expte. nº 00208-2024

**ÍNDICE DEL CLAUSULADO**

- 1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO**
- 2. DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS**
- 3. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN LA LICITACIÓN**

**APÉNDICE 1: RELACIÓN DE EQUIPOS A MANTENER**

De conformidad con el artículo 126.5.b) de la LCSP, cada referencia realizada en este 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 1  
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza



Código de verificación : 293a9d53d8056b9c

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:  
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=293a9d53d8056b9c>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 12-09-2024 10:43:37

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: 00208-2024**

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### 1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el mantenimiento de sistemas informáticos del equipamiento con soporte oficial del fabricante DELL.

El equipamiento objeto de este procedimiento se corresponde con los equipos hardware de proceso principales del Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Zaragoza (en adelante SICUZ) del fabricante Dell.

En este procedimiento se solicitan dos servicios:

1. El mantenimiento del hardware de los servidores detallados en el Apéndice I de este documento.
2. El mantenimiento software o firmware de los equipos, así como acceso a la base de datos de conocimiento, a las alertas y a las notificaciones del fabricante.

Los equipos objeto del contrato se relacionan en el Apéndice I de este documento. Para cada equipo se indica la siguiente información:

- NumeroSerie: Número de serie del fabricante del equipo a mantener.
- SLA: Acuerdo de nivel de servicio requerido para dicho equipo, tomará el valor **NBD**.
- Área Responsable: Información interna del SICUZ.
- Ubicación: Ubicación del equipo a mantener.
- idEquipo: Identificador interno del SICUZ para ese equipo.
- Descripción: Breve descripción de las características del equipo
- Fecha\_INICIO: Fecha de inicio del servicio.
- Fecha\_FIN: Fecha de finalización del servicio.

### 2. DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS

- Se incluirá tanto la mano de obra, desplazamientos y transporte de equipos, como los ajustes y cambios 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.
- Salvo excepciones expresamente autorizadas por el SICUZ la resolución de las averías que pudieran producirse se resolverán en el lugar donde esté instalada la máquina averiada en las instalaciones de UZ.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 2  
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

**unizar.es**



Código de verificación : 293a9d53d8056b9c

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección  
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=293a9d53d8056b9c>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA  
Cargo: Gerente  
Fecha: 12-09-2024 10:43:37

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: 00208-2024

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- Los repuestos utilizados en las reparaciones deberán ser originales del fabricante del equipo en reparación y nuevos.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de mecanismos de comunicación de averías disponibles 24 horas al día todos los días del año. Dichos mecanismos deberán permitir la notificación de averías, así como su seguimiento y evolución.
- Se pondrá a disposición de la Universidad de Zaragoza la posibilidad de realizar informes con la relación de intervenciones realizadas, indicando tiempos de inicio y de resolución, así como las características de las piezas y trabajos realizados.
- Las ofertas deberán especificar explícitamente el horario de cobertura del servicio y el tiempo de respuesta al que se compromete el licitador. Tiempos que deberán cumplir los siguientes requisitos para los sistemas definidos con un SLA NBD:
  - El horario de cobertura mínimo será de 8x5 Next Business Day (NBD); es decir, de 8 horas diarias de lunes a viernes en días laborables. En terminología del fabricante Dell- EMC se denominaría *ProSupport and Next Business Day On-Site Service*.
- Se consideran días laborables de lunes a viernes, excepto festivos, y el horario admitido de 8:00 a 21:00 horas.
- Los licitadores deberán indicar en sus ofertas los tiempos de respuesta in situ máximos a los que se comprometen. Se entenderá por tiempo de respuesta in situ el tiempo transcurrido desde que se localiza el problema hardware que requiera la sustitución de una pieza hasta que se presenta el técnico correspondiente con las piezas necesarias en las instalaciones de la Universidad de Zaragoza. Los tiempos de respuesta máximos que se solicitan son los siguientes para los sistemas definidos con un SLA NBD:
  - El tiempo de respuesta máximo será de 5 horas NBD; es decir de las 5 primeras horas del siguiente día hábil no festivo al de la comunicación de la avería.
  - El tiempo de respuesta mínimo admitido será de 2 horas.

Además, el mantenimiento propuesto obligatoriamente incluirá el mantenimiento del software o firmware propio de los sistemas indicados, incluyendo las siguientes prestaciones:

- Suministro o acceso a las nuevas versiones y a las actualizaciones correctoras ("parches") que emite el fabricante.
- Soporte técnico oficial del fabricante para consultas y resolución de problemas.
- Acceso a la base de conocimiento del fabricante.
- Acceso a las alertas y notificaciones del fabricante.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 3  
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

**unizar.es**



Código de verificación : 293a9d53d8056b9c

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección  
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=293a9d53d8056b9c>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 12-09-2024 10:43:37

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: 00208-2024**

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### 3. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN LA LICITACIÓN

Los licitadores deberán incluir obligatoriamente en su proposición la siguiente documentación para asegurar el buen desarrollo de los trabajos y la calidad de los mismos:

- Para asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en el apartado 2 de este pliego, deberán acreditar que disponen de la certificación Dell EMC Gold Partner o superior del fabricante. Para ello, deberán incluir obligatoriamente en su proposición el documento acreditativo correspondiente.
- Documentación sobre los procedimientos y herramientas tipo "HelpDesk" que permitan la notificación de las averías, así como su seguimiento y evolución. Estos procedimientos serán valorados por los responsables técnicos de la Universidad de Zaragoza junto con los responsables que la empresa adjudicataria designe, y en el caso de no permitir un seguimiento completo de la avería se implementarán mecanismos específicos.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 4  
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

**unizar.es**



Código de verificación : 293a9d53d8056b9c

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:  
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=293a9d53d8056b9c>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 12-09-2024 10:43:37

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: 00208-2024

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**APÉNDICE I: Relación de equipos a mantener**

No	NumeroSerie	SLA	Area Responsable	Ubicación	IdEquipo	Descripción	Fecha_INICIO	Fecha_FIN
1	32MKNY2	NBD	Unidad de Seguridad	CPD Matemáticas, Zaragoza	Unidad de Seguridad	Dell PowerEdge R440 Intel Xeon Silver 4110, 2,1 GHz, 8 núcleos/16 sub-procesos,	1/1/25	31/12/25
2	65HLZ23	NBD	Sistemas	CPD Matemáticas, Zaragoza	Blade 3 Slot 10	Dell Power Edge M640 2 x Intel Xeon Gold 6130 16 Núcleos 384.0 GB	1/1/25	31/12/25
3	75HLZ23	NBD	Sistemas	CPD Matemáticas, Zaragoza	Blade 3 Slot 9	Dell Power Edge M640 2 x Intel Xeon Gold 6130 16 Núcleos 384.0 GB	1/1/25	31/12/25
4	85HLZ23	NBD	Sistemas	CPD Matemáticas, Zaragoza	Blade 3 SLOT 11	Dell Power Edge M640 2 x Intel Xeon Gold 6130 16 Núcleos 384.0 GB	1/1/25	31/12/25
5	95HLZ23	NBD	Sistemas	CPD Matemáticas, Zaragoza	Blade 3 Slot 8	Dell Power Edge M640 2 x Intel Xeon Gold 6130 16 Núcleos 384.0 GB	1/1/25	31/12/25
6	GFWQB93	NBD	Comunicaciones	CPD Matemáticas, Zaragoza	Servidor Comunicaciones L3R2	DELL PowerEdge R440	1/1/25	31/12/25
7	HFWQB93	NBD	Comunicaciones	CPD Matemáticas, Zaragoza	Servidor Comunicaciones L3R2	DELL PowerEdge R440	1/1/25	31/12/25
8	4ZCP4T3	NBD	Sistemas	CPD Matemáticas, Zaragoza	Servidor VMWare	Dell PowerEdge R7525	5/10/25	31/12/25
9	5ZCP4T3	NBD	Sistemas	CPD Matemáticas, Zaragoza	Servidor VMWare	Dell PowerEdge R7525	5/10/25	31/12/25
10	6ZCP4T3	NBD	Sistemas	CPD Matemáticas, Zaragoza	Servidor VMWare	Dell PowerEdge R7525	5/10/25	31/12/25
11	7ZCP4T3	NBD	Sistemas	CPD Matemáticas, Zaragoza	Servidor VMWare	Dell PowerEdge R7525	5/10/25	31/12/25
12	8ZCP4T3	NBD	Sistemas	CPD Matemáticas, Zaragoza	Servidor VMWare	Dell PowerEdge R7525	5/10/25	31/12/25
13	9ZCP4T3	NBD	Sistemas	CPD Matemáticas, Zaragoza	Servidor VMWare	Dell PowerEdge R7525	5/10/25	31/12/25
14	BZCP4T3	NBD	Sistemas	CPD Matemáticas, Zaragoza	Servidor VMWare	Dell PowerEdge R7525	5/10/25	31/12/25
15	631XXT3	NBD	Comunicaciones	CPD Matemáticas, Zaragoza	Servidor Comunicaciones	Dell PowerEdge R650xs	30/11/25	31/12/25
16	731XXT3	NBD	Comunicaciones	CPD Matemáticas, Zaragoza	Servidor Comunicaciones	Dell PowerEdge R650xs	30/11/25	31/12/25

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**

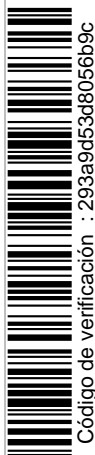
Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 12-09-2024 10:43:37

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>



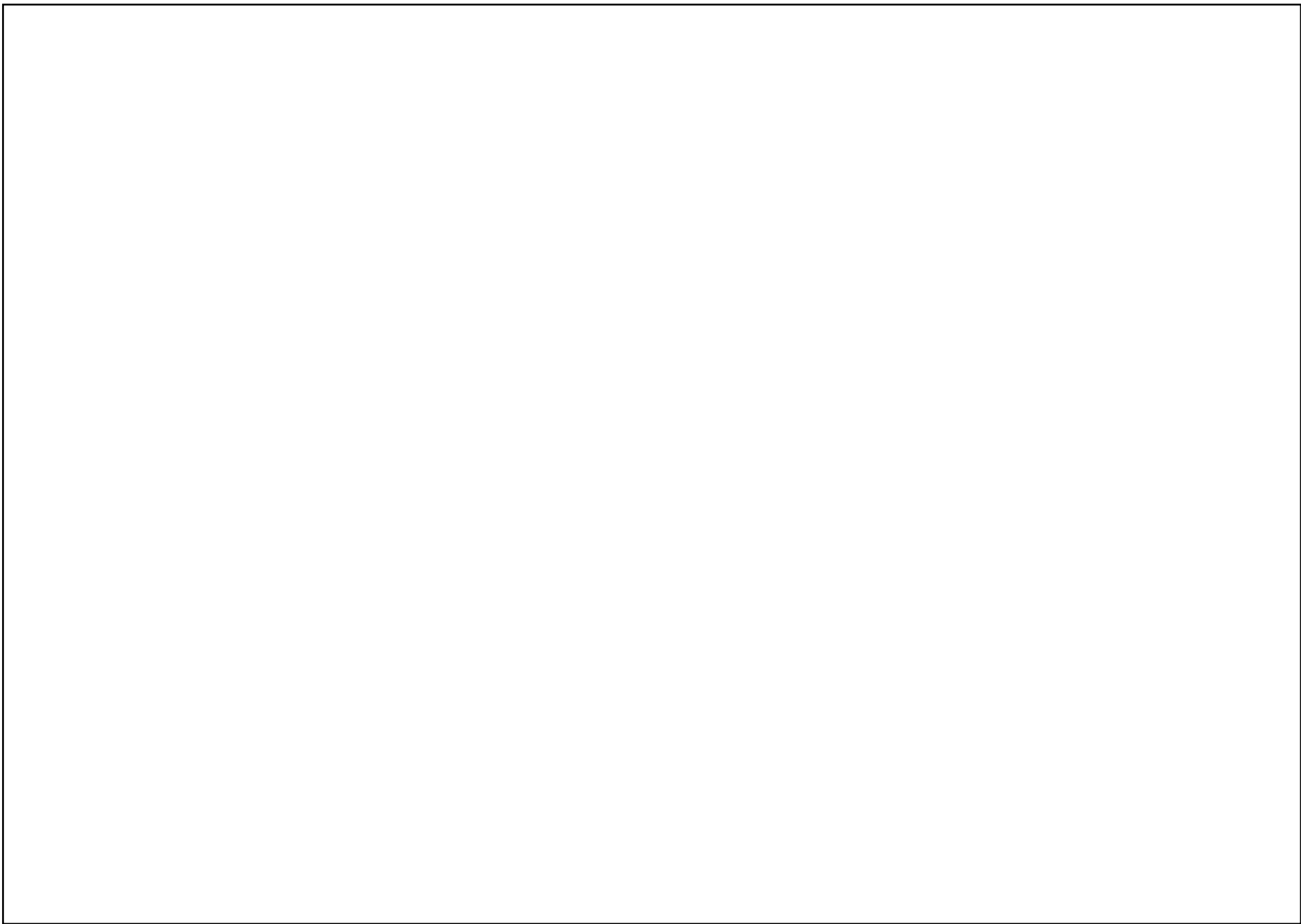
Código de verificación : 293a9d53d8056b9c

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección  
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=293a9d53d8056b9c>



Código de verificación : 293a9d53d8056b9c

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección  
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificador/CopiaAutentica.do?codigoVerificacion=293a9d53d8056b9c>



**Firmado por:** ALBERTO GIL COSTA

**Cargo:** Gerente

**Fecha:** 12-09-2024 10:43:37

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/verificador/CopiaAutentica.do>