



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 00124-2022

ÍNDICE DEL CLAUSULADO

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. SERVICIOS SOLICITADOS
3. MANTENIMIENTO HARDWARE
4. MANTENIMIENTO SOFTWARE
5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO
6. DOCUMENTACIÓN A APORTAR

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

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.es



Código de verificación : 213346ab836c6727

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=213346ab836c6727>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-12-2022 10:57:54

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: 00124-2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1 OBJETO DEL CONTRATO

Mantenimiento de los firewalls del fabricante PaloAlto de la Universidad de Zaragoza.

2 SERVICIOS SOLICITADOS

La Universidad de Zaragoza (UZ) adquirió en el año 2019 dos firewalls de la marca PaloAlto, modelo PA-5220 y cuyos periodos de mantenimiento y actualizaciones concluyen en febrero de 2023. Dichos equipos constituyen el firewall perimetral de la red de la Universidad de Zaragoza, controlando y limitando los accesos desde y hacia internet.

Mediante este procedimiento se licita la contratación del mantenimiento de dichos equipos por un periodo de 3 años incluyendo el mantenimiento hardware y las actualizaciones de software, así como las suscripciones a los servicios del fabricante.

En la sección 4 de este documento se especifican los modelos, unidades, fechas de inicio y fin de mantenimiento, tipo de soporte y licencias de los equipos.

3 MANTENIMIENTO HARDWARE

Dado que nos encontramos ante uno de los servicios más críticos de la infraestructura de red de la Universidad de Zaragoza debemos asegurar la calidad de los componentes hardware utilizados en el mantenimiento y los tiempos de respuesta. Por tanto, para garantizar la calidad del servicio solicitado deben cumplirse las siguientes restricciones:

- El mantenimiento solicitado deberá ser el del fabricante de los equipos, para lo cual el adjudicatario deberá ser partner oficial del fabricante.
- El servicio de mantenimiento requerido es correctivo e incluirá: las piezas necesarias para la reparación del hardware objeto del contrato, mano de obra, dietas, desplazamientos y transporte de los equipos cuando ello sea necesario.
- Las tareas de mantenimiento deberán realizarse on-site siempre que sea posible. La Universidad de Zaragoza facilitará al comienzo del contrato a la empresa adjudicataria la ubicación de los equipos a mantener y los medios para acceder a dichos equipos.
- Las averías o mal funcionamientos de los equipos deberán repararse para devolverlos a su estado anterior de buen funcionamiento y servicio de acuerdo con los siguientes parámetros:

Horario de Servicio	Tiempo de respuesta	Tiempo máximo de resolución
24x7	1 hora	24 horas

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

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.es



Código de verificación : 213346ab836c6727



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

CONTRATO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTOS:
ABIERTO/ABIERTO SIMPLIFICADO/ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00124-2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

donde:

- a) **Horario de servicio:** período de tiempo en el que la empresa adjudicataria deberá estar en disposición de recibir la comunicación de incidencias y acometer la resolución de estas. Mediante 24x7 se identifica un servicio que debe estar a disposición de recibir la comunicación de incidencias y acometer la resolución de estas las 24 horas del día y los 7 días de la semana.
- b) **Tiempo de respuesta:** es el tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia hasta el momento en que el personal designado por la empresa comienza a actuar, lo cual se comunicará a la UZ oportunamente por los canales establecidos.
- c) **Tiempo de resolución:** el tiempo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que el servicio queda completamente operativo, bien porque se ha solucionado la avería, o bien porque se ha sustituido, temporalmente, el equipo por otro que ofrezca las mismas o superiores prestaciones.

Una vez transcurridas 24 horas desde la recepción de una notificación de avería de un equipo, si esta no estuviera resuelta y causase un importante impacto en el servicio, la UZ tendrá derecho a solicitar ayuda a otra compañía para la resolución de la incidencia. Todos los gastos que se deriven de dicha actuación serán a cargo de la empresa adjudicataria de este procedimiento.

Dado que nos encontramos ante un sistema crítico de la infraestructura de red de la UZ se valorará la mejora del tiempo de resolución máximo de los equipos, de acuerdo con lo indicado en el apartado J del Cuadro-Resumen del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

- Los repuestos utilizados en las reparaciones deberán ser originales del fabricante de equipo.
- El servicio de mantenimiento incluirá:
 - Soporte de primer nivel (Help-Desk) vía: teléfono o mail.
 - Soporte de segundo nivel (resolución de problemas que no se puedan resolver desde el primer nivel) y tercer nivel (especialistas del mantenedor o del fabricante, representa el grado de escalado más alto dentro de una organización de soporte).
 - Gestión del soporte con el fabricante: el adjudicatario deberá contratar el mantenimiento de los equipos con el fabricante.
 - Apertura de casos con el fabricante.

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

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.es



Código de verificación : 213346ab836c6727

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=213346ab836c6727>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-12-2022 10:57:54

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: 00124-2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

4 MANTENIMIENTO SOFTWARE

La UZ necesita disponer de un mantenimiento (de fabricante) del software de los firewalls, que deberá incluir las actualizaciones a nuevas versiones durante la duración del contrato. Este mantenimiento deberá ser contratado con el fabricante para asegurar la calidad de los servicios solicitados y la disponibilidad de posibles actualizaciones que el fabricante pueda desarrollar. El modelo, unidades, fechas de inicio y fin de mantenimiento, tipo de soporte y licencias de los equipos solicitados son los siguientes:

Modelo	Uds.	Fecha Inicio	Fecha Fin	Soporte	Licencia
PA-5220	2	28/02/2023	28/02/2026	Partner enabled Premium Support	Threat Prevention

Dentro del mantenimiento software, durante todo el tiempo de duración del contrato, deberá incluirse:

- Licencia de prevención de amenazas del fabricante (*Threat Prevention*).
- Acceso al TAC del fabricante (centro de asistencia técnica del fabricante) para la resolución de casos.
- Acceso a las actualizaciones de las versiones de software de los equipos y acceso a parches que resuelvan fallos.
- Acceso a los datasheets y especificaciones del fabricante.
- Acceso a consultas sobre el funcionamiento de los equipos y sus funcionalidades.

5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Dado que el mantenimiento contratado afecta a uno de los sistemas más críticos de la infraestructura de red de la UZ, los servicios objeto del procedimiento se proporcionarán en los siguientes términos para garantizar la calidad de los mismos:

- La empresa adjudicataria designará un responsable de este proyecto, que actuará como interlocutor único con la UZ y que deberá informar, si así se requiere, sobre el estado, evolución, retrasos en la resolución y cualquier otra información que se precise relativa a las incidencias reportadas.
- La UZ, por su parte, designará la persona o personas que podrán reportar incidencias y requerir la información sobre las mismas, solicitar el soporte help-desk y realizar las consultas y peticiones de software que incluye este contrato.

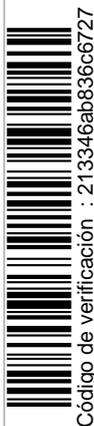
C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

4

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

unizar.es



Código de verificación : 213346ab836c6727

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=213346ab836c6727>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-12-2022 10:57:54

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 : 213346ab836c6727

- La empresa adjudicataria, al inicio del contrato, realizará una inspección de los equipos a mantener en la que se verificarán las características de los equipos, instalación y configuración de estos, ubicaciones y métodos de acceso a las instalaciones donde se encuentren instalados.

Dicha inspección servirá para que la empresa adjudicataria se familiarice con la instalación y así, en caso de incidencia, poder actuar de forma más rápida y eficiente.

- La UZ informará al adjudicatario de todas las modificaciones que se produzcan en la instalación física de los equipos. También pondrá a su disposición, cuando sea necesario, las configuraciones de estos, al objeto de poder replicarlas en los equipos en caso de ser necesaria su sustitución.
- La empresa adjudicataria proporcionará los medios necesarios para comunicar las incidencias que se produzcan en los equipos objeto de este contrato de forma que no se produzcan dilaciones en la comunicación de dichas incidencias ni en la resolución de las mismas.

6 DOCUMENTACIÓN A APORTAR EN LA LICITACIÓN

Los licitadores obligatoriamente deberán incluir en su oferta, en el documento de referencias técnicas, la documentación que acredite que son “partner” oficial del fabricante, al objeto de asegurar el buen desarrollo de todos los trabajos y, en especial, la calidad de los mismos:

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 5
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

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 22-12-2022 10:57:54

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>