

Código de verificación : 0029e9e49f2e83f4



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Expte. nº 00152--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 EN LA LICITACIÓN

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

unizar.es



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

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

Nº Expediente: 00152-2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1 OBJETO DEL CONTRATO

Mantenimiento de equipos del fabricante Fortinet propiedad de la Universidad de Zaragoza.

2 SERVICIOS SOLICITADOS

La Universidad de Zaragoza (UZ) ha adquirido desde el año 2017 una serie de equipos (firewalls, concentrador VPN, switches, puntos de acceso WIFI y SFPs) del fabricante Fortinet cuyos periodos de mantenimiento y actualizaciones concluyen entre junio y noviembre de 2023.

Dichos equipos constituyen:

- El firewall central interno de la red de la UZ, que controla el tráfico entre zonas dentro de la universidad.
- El concentrador de VPN para acceso remoto a la red de la UZ.
- Los firewalls de pequeños centros remotos conectados a la red de la UZ.

Además, se cuenta un equipo FortiSwitch y tres FortiAP instalados en la Biblioteca CAI, que proporcionan la conectividad y la red WiFi en ese edificio.

Mediante este procedimiento se licita la contratación del mantenimiento de los equipos por el periodo indicado en el apartado 4 de este documento, incluyendo el mantenimiento hardware y las actualizaciones de software, así como las suscripciones a los servicios del fabricante especificadas en el apartado 4 de este documento. Además, en el apartado 4 de este documento se especifican los modelos, unidades, fechas de inicio y fin de mantenimiento, tipo de soporte y licencias de los equipos.

De conformidad con el artículo 126.5.b) de la LCSP, cada referencia realizada 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.

3 MANTENIMIENTO HARDWARE

Dado que los equipos objeto del contrato forman parte de un conjunto de servicios que se incluyen entre los más críticos de la infraestructura de red de la Universidad de Zaragoza debemos asegurar la calidad de los componentes hardware utilizados en su 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 contratista deberá ser partner oficial del fabricante.

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 : 0029e9e49f2e83f4



Servicio de
Patrimonio, Compras
y Contratación
Universidad Zaragoza

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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº Expediente: 00152-2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- 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 contratista al comienzo del contrato la ubicación de los equipos a mantener y los medios para acceder a dichos equipos.
- Las averías o mal funcionamiento 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

donde:

- Horario de servicio:** período de tiempo en el que el contratista 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.
 - Tiempo de respuesta:** es el tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia hasta el momento en que el personal designado por el contratista comienza a actuar, lo cual se comunicará a la UZ oportunamente por los canales establecidos.
 - 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 ésta no estuviere resuelta y su incidencia 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 derivados de esta solicitud correrán a cargo del contratista.

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 : 0029e9e49f2e8314

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0029e9e49f2e8314>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 11-01-2023 15:00:05

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: 00152-2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- Dado que nos encontramos ante un sistema crítico de la infraestructura de red de la UZ se valorará en la forma establecida en el apartado J del Cuadro-Resumen del PCAP la mejora del tiempo de resolución máximo de los equipos. Los licitadores especificarán el tiempo máximo de resolución de averías:
 - Tiempo máximo de resolución: 24 horas.
 - Tiempo mínimo que podrán ofertar los licitadores: 3 horas.
- 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 contratista deberá contratar el mantenimiento de los equipos con el fabricante.
 - Apertura de casos con el fabricante.

4 MANTENIMIENTO SOFTWARE

La UZ necesita disponer de un mantenimiento (de fabricante) del software de equipos objeto de este contrato, que deberá incluir las actualizaciones a nuevas versiones durante la duración del contrato. El 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
FG-1500D	2	1/11/2023	31/10/2026	Forticare Premium	ATP
FG-401E	2	11/6/2023	31/10/2026	Forticare Premium	
FG-60E	4	2/10/2023	31/10/2026	Forticare Premium	ATP
FAP-231-F	3	11/6/2023	31/10/2026	Forticare Premium	
FSW-124E-FPOE	1	11/6/2023	31/10/2026	Forticare Premium	
SFP-PLUS-SR	12	1/11/2023	31/10/2026		

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 : 0029e9e49f2e83f4

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0029e9e49f2e83f4>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 11-01-2023 15:00:05

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: 00152-2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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

- Licencia avanzada de prevención de amenazas del fabricante (ATP) durante todo el tiempo de duración del contrato, para los equipos de la tabla anterior en los que se ha indicado que debe proporcionarse una licencia ATP.
- Acceso al TAC (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

Los servicios objeto del procedimiento se proporcionarán en los siguientes términos para garantizar la calidad de los mismos:

- El contratista 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.
- El contratista, 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 el contratista se familiarice con la instalación y así, en caso de incidencia, poder actuar de forma más rápida y eficiente.

- La UZ informará al contratista 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.
- El contratista 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.

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



Código de verificación : 0029e9e49f2e83f4

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0029e9e49f2e83f4>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 11-01-2023 15:00:05

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: 00152-2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

6 DOCUMENTACIÓN A APORTAR EN LA LICITACIÓN

Los licitadores obligatoriamente deberán incluir, junto con su oferta, la documentación acreditativa de ser partner oficial del fabricante, al objeto de asegurar el buen desarrollo de todos los trabajos y, en especial, la calidad de los mismos:

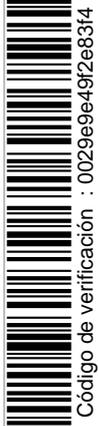
De conformidad con el artículo 126.5.b) de la LCSP, cada referencia realizada en este pliego a especificaciones técnicas contenidas en normas nacionales que incorporen normas europeas, a evaluaciones técnicas europeas, a especificaciones técnicas comunes, a normas internacionales, a sistemas de referencias 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 6
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 : 0029e9e49f2e83f4

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0029e9e49f2e83f4>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 11-01-2023 15:00:05

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>