

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE PROCESO DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN.

Diputación Provincial de Jaén
Área de Gobierno Electrónico y Régimen Interior
Servicio de Explotación y Sistemas
Jaén, enero 2026

Url de Verificación: https://verifirma.dipujaen.es/code/2RVNoqw5TxB3yVrcA3wt5Q==					
FIRMADO POR	EUSEBIO GALLARDO IZQUIERDO - JEFE DE SERVICIO DE EXPLOTACIÓN Y SISTEMAS			FECHA Y HORA	24/06/2026 16:40:07
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	2RVNoqw5TxB3yVrcA3wt5Q==	EV010477	PÁGINA	1/19
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				



Url de Verificación: <https://verifirma.dipujaen.es/code/2RVNoqw5TxB3yVrcA3wt5Q==>

FIRMADO POR	EUSEBIO GALLARDO IZQUIERDO - JEFE DE SERVICIO DE EXPLOTACIÓN Y SISTEMAS			FECHA Y HORA	24/06/2026 16:40:07
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	2RVNoqw5TxB3yVrcA3wt5Q==	EV010477	PÁGINA	2/19
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				



Índice.

1. Objeto del contrato	1
2. Componentes objeto del contrato.	1
3. Características del servicio	4
4. Mantenimiento correctivo	5
5. Características del soporte	7
5.1. Horario de cobertura	7
5.2. Diagnóstico de incidentes y soporte remoto	7
5.3. Asistencia in-situ	7
5.4. Piezas y materiales	8
5.5. Características de soporte software	8
5.6. Actualizaciones de software y firmware	8
6. Acuerdos de Nivel de Servicio.	8
7. Condiciones de ejecución del servicio	11
8. Normativa de carácter nacional y europeo	12
9. Medios personales	12
10. Medios materiales	14
11. Organización y prestación del servicio	14
12. Implantación y puesta en marcha	15
13. Resolución de discrepancias	15

Tablas

Tabla 2-1. Equipamiento objeto del contrato.	4
Tabla 5-1. Horario de cobertura del servicio	7
Tabla 6-1. Tabla de prioridades.	9
Tabla 6-2. Tiempos de respuesta	10
Tabla 6-3. Tiempos máximos de respuesta establecidos (ANS)	11
Tabla 9-1. Perfil del personal adscrito al servicio	13



1. Objeto del contrato

El objeto de la licitación es la contratación de los servicios de soporte necesarios para el mantenimiento correctivo de los distintos componentes instalados en los Centros de Proceso de Datos de la Diputación Provincial de Jaén (en adelante, la Diputación).

La finalidad es minimizar los tiempos de inactividad ante posibles averías, incidencias o problemas y, en su caso, reducirlos al mínimo imprescindible, garantizando una respuesta rápida y eficaz para su resolución.

Asimismo, se pretende asegurar una asistencia técnica especializada y de calidad, prestada por un equipo de profesionales con experiencia acreditada en los equipos e infraestructuras objeto del contrato.

2. Componentes objeto del contrato.

Los componentes que constituyen el alcance del objeto del contrato son los siguientes:

- Software de sistema HP-UX 11.11
- Switch de fibra HP 14824 Base 24-ports
- HP server rp3440-4
- Chasis Blade c7000 ProLiant BL cClass enclosure G2
- HP 3PAR
- Servidores de propósito general

Los detalles de cada uno de ellos se describen en la tabla siguiente.

Product-Nbr	Descripción	Cantidad
Software de sistema HP-UX 11.11		
	HP-UX jaen8 B.11.11 U 9000/800 unlimited-user license	1
B9007AA	HP aC++/ANSI C Developer's Bundle	1
B9007AA#2AH	HP aC++/ANSI C Dev Per Processor Core Core	1
Switch de fibra HP 14824 Base 24-ports		
AM869A	HP 14824 Base 24-ports Enabled SAN Switch Switch	2
T5519A	HP 14824 SAN Switch 8Gb 8-port Upgr LTU Upgr LTU	2
HP server rp3440-4		
A7137AR	Rmkt HP server rp3440-4. S.N. DEH4935870	1



AB535AR	HP rp3440 PA-8900 1 GHz Rmkt CPU CPU	1
A9774AR	Rmkt HP srvr rp34x0 4GB DDR mem quad mem quad	1
AD187AR	HP 73GB 15K Ultra320 SCSI Rmkt Disk Disk	2
A9919BR	HP rx26x0 rp34x0 DVD-ROM SL Rmkt Drive Drive	1
A6795AR	Rmkt PCI 2GB Fibre Channel Adapter	1
A7012AR	Rmkt PCI-X 2port 1000B-T Gigabit Adptr	1
A6874AR	Rmkt Power supply for HP rx2600, zx6000 zx6000	1
AB241AR	Rmkt Field Rack kit for HP server rp34x0 server rp34x0	1
A7137AR	Rmkt HP server rp3440-4 Solution	1
AB535AR	HP rp3440 PA-8900 1 GHz Rmkt CPU CPU	1
B9089AC	HP-UX HP9000 FOE w/o Sys PCL LTU LTU	1
B2491BA	MirrorDisk/UX License for Servers	1
B2491BA#2AH	Single processor license	1
A7137AR	Rmkt HP server rp3440-4 Solution	1
AB535AR	HP rp3440 PA-8900 1 GHz Rmkt CPU CPU	1
A7012AR	Rmkt PCI-X 2port 1000B-T Gigabit Adptr	1
B3920EA	HP-UX 11i v1 HP9000 FOE Media	1
B3920EA#ABA	HP-UX OE Media for Servers U.S. Eng	1
B9089AC	HP-UX HP9000 FOE w/o Sys PCL LTU LTU	1
B2491BA	MirrorDisk/UX License for Servers	1
B2491BA#2AH	Single processor license	1
Chasis Blade c7000 ProLiant BL cClass enclosure G2		
507019-B21	Chasis Blade c7000 ProLiant BL cClass (Monofásico) enclosure G2. S.N. GB89426A3P	1
AS821A	Switches HP B-series 8/24c BladeSystem SAN Switch. S.N. CN8210B036	1
AS821A	Switches HP B-series 8/24c BladeSystem SAN Switch. S.N. CN8210B02V	1
438030-B21	HP BLc GbE2c LY 2/3 Switch	2
HP 3PAR		
QR482A	HP 3PAR StoreServ 7200 2-N Base. S.N. CZ35146500	1
QR486A	HP 3PAR 7000 4-pt 8Gb/s FC Adapter	2
QR492A	HP M6710 300GB SAS 15K 2.5in HDD	26



E7W54B	HP M6710 480GB 6G SAS SSD	8
QR491A	HP M6720 3.5in SAS Drive Enclosure	1
QR500A	HP M6720 3TB 6G SAS 7.2K 3.5in HDD	18
H5M68A	HP 7.3kVA 230V 20out INTL bPDU	2
QR490A	HP M6710 2.5in 2U SAS Drive Enclosure	1
E7X49A	HP M6710 1.2TB 6G SAS 10K 2.5in HDD	30
BW891A	HP Rack Grounding Kit	2
BW906A	HP 42U 1075mm Side Panel Kit	2
BW932A	HP 600mm Rack Stabilizer Kit	2
AJ716B	HP 8Gb SW B-Series SFP+ 1Pack	1
E7X02A	HP ProLiant DL380p Gen8	2
BC767B	HP 3PAR 7200 Reporting Suite LTU	1
BC746A	HP 3PAR 7200 OS Suite Drive LTU	48
BC745B	HP 3PAR 7200 OS Suite Base LTU	1
BC747A	HP 3PAR 7200 Replication Suite Base LTU	1
BC748A	HP 3PAR 7200 Replication Suite Drive LTU	48
BD268A	HP 3PAR 7200 Data Opt St v2 Base LTU	1
BD269A	HP 3PAR 7200 Data Opt St v2 Drive LTU	48
T5521AAE	HPE B-series 8-24 Port Pwr Pk+ Upg E-LTU	2
BC767B	HP 3PAR 7200 Reporting Suite LTU	1
BC746A	HP 3PAR 7200 OS Suite Drive LTU	48
BC745B	HP 3PAR 7200 OS Suite Base LTU	1
BC747A	HP 3PAR 7200 Replication Suite Base LTU	1
BC748A	HP 3PAR 7200 Replication Suite Drive LTU	48
BD268A	HP 3PAR 7200 Data Opt St v2 Base LTU	1
BD269A	HP 3PAR 7200 Data Opt St v2 Drive LTU	48
T5521AAE	HPE B-series 8-24 Port Pwr Pk+ Upg E-LTU	2
BD362AAE	HP 3PAR StoreServ Mgmt/Core SW E-Media	1
BD363AAE	HP 3PAR 7000/7450 OS Suite E-Media	1
BD373AAE	HP 3PAR Reporting Suite E-Media	1
E7X02A	ProLiant DL 160 Gen9. S.N. CZ3514V558	1
E7X02A	ProLiant DL 160 Gen9. S.N. CZ3514V55B	1



Servidores de propósito general		
603588-B21	Proliant BL460c G7. S.N. CZJ15207NS	1
603588-B21	Proliant BL460c G7. S.N. CZJ15207ML	1
603588-B21	Proliant BL460c G7. S.N. CZJ15207N1	1

Tabla 2-1. Equipamiento objeto del contrato.

3. Características del servicio

Todas las soluciones ofertadas deberán cumplir, como mínimo, los requisitos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, así como en el resto de documentación contractual que resulte de aplicación. El incumplimiento de cualquiera de los requisitos mínimos exigidos será causa de exclusión y supondrá el rechazo de la oferta en su totalidad.

El adjudicatario será responsable de la correcta prestación del servicio de soporte, que incluirá todas las actuaciones necesarias para el mantenimiento, reparación y la resolución de incidencias o problemas. Dichas actuaciones comprenderán, sin carácter limitativo, la mano de obra, los desplazamientos del personal técnico, el suministro de materiales y piezas de repuesto, así como la retirada y gestión de residuos, entendiéndose todo ello incluido en el precio del contrato, sin que pueda derivarse coste adicional alguno para la Diputación.

El adjudicatario deberá disponer de los medios técnicos, humanos y contractuales necesarios, incluidos los acuerdos pertinentes con los fabricantes de los equipos, para garantizar el acceso al soporte oficial cuando así se requiera. En los casos en que sea necesario escalar incidencias al soporte del fabricante, dicha gestión será asumida íntegramente por el adjudicatario, que actuará como interlocutor único entre la Diputación y el fabricante.

Los materiales y piezas de repuesto utilizados en las tareas de mantenimiento y reparación deberán ser, en todo caso, originales del fabricante de los equipos y se considerarán incluidos en el contrato, sin generar costes adicionales.

Finalizada cada actuación, el adjudicatario deberá dejar los equipos, instalaciones y elementos afectados en perfecto estado de funcionamiento, limpieza y orden. Asimismo, será responsable de la correcta retirada, transporte y eliminación de los residuos generados, de conformidad con la normativa vigente en materia de gestión de residuos.

Con el objetivo de garantizar la rápida resolución de determinadas averías, el adjudicatario deberá asegurar la disponibilidad de un stock mínimo de piezas de



repuesto. No será obligatorio que dicho stock se encuentre físicamente en las instalaciones de la Diputación, si bien el adjudicatario deberá garantizar su disponibilidad en un plazo inferior a cuatro (4) horas desde la notificación de la necesidad.

4. Mantenimiento correctivo

A efectos del presente pliego, se entiende por mantenimiento correctivo el conjunto de actuaciones técnicas destinadas a la localización, diagnóstico, reparación o sustitución de los elementos defectuosos de los sistemas, equipos e infraestructuras objeto del contrato, una vez producido un fallo o avería, con el objetivo de restablecer el funcionamiento normal en el menor tiempo posible, minimizar el impacto en la disponibilidad del servicio, garantizar la continuidad de los servicios y la seguridad de las instalaciones.

Al objeto de simplificar la redacción del pliego y de aquí en adelante vamos a definir como incidente cualquier avería, incidencia o problema, entendiendo cada uno de estos términos como:

– Incidencia

Cualquier interrupción no planificada del servicio, reducción de su calidad, o fallo de un componente que pueda afectar al servicio, y que requiere actuación para restablecer el funcionamiento normal lo antes posible.

– Avería

Fallo técnico, físico o funcional de un equipo o componente que provoca, directa o indirectamente, una incidencia en el servicio y requiere una reparación o sustitución.

– Problema

Causa raíz, conocida o desconocida, de una o varias incidencias, normalmente asociada a incidencias repetitivas o de alto impacto, cuya resolución definitiva requiere un análisis estructural y la aplicación de medidas correctoras permanentes.

El mantenimiento correctivo conlleva asociada las siguientes tareas:

- ✓ Recepción y análisis de incidentes producidos en cualquier componente objeto del contrato.
- ✓ Pruebas y diagnóstico para determinación de las causas del incidente.
- ✓ Coordinación logística de las intervenciones, si fuera necesario (accesos, repuestos, intervención in-situ, etc.)



- ✓ Resolución del incidente mediante actuación provisional (restablecimiento) y actuación definitiva posterior (resolución).
- ✓ Escalado del incidente, si fuera necesario, al soporte del fabricante y gestión del mismo con el fabricante.
- ✓ Verificación de las soluciones implantadas.
- ✓ Comunicación del cierre del incidente.
- ✓ Análisis posterior y documentación del incidente.

Para atender y resolver los incidentes, el adjudicatario pondrá a disposición del personal de la Diputación, una herramienta de ticketing a través de la cual se darán de alta los incidentes que se puedan producir en el trabajo diario. El acceso a esta herramienta podrá hacerse por cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

- Teléfono, el adjudicatario facilitará número de teléfono que permitirá a Diputación la apertura de incidentes en el horario de 24x7.
- Internet, el adjudicatario facilitará una página Web, a través de la cual Diputación podrá abrir incidentes, confirmándose de forma inmediata la recepción de los mismos.
- Correo electrónico, se facilitará una cuenta de correo del adjudicatario para el envío de incidentes.
- Automática, a través de alertas de los componentes de gestión del servicio, que serán enviadas automáticamente en el centro de soporte del adjudicatario. Se entiende que será el adjudicatario el que establezca e instale los componentes necesarios para la generación de alertas automáticas, en su caso.

Los tickets podrán ser abiertos por el personal de la Diputación, por el propio adjudicatario o de forma automática mediante herramientas de monitorización. En cualquier caso, será el adjudicatario el encargado de realizar todas las anotaciones necesarias en el sistema de ticketing para realizar un correcto seguimiento de los mismos.

Una vez solucionados los incidentes, el adjudicatario lo notificará al personal técnico de Diputación, que será el que valide el cierre de los tickets.

A la finalización de cada resolución, el adjudicatario deberá entregar un informe de resolución en un formato determinado por Diputación, donde se especifiquen, de manera detallada, los motivos del incidente y la solución adoptada.

Url de Verificación: https://verifirma.dipujaen.es/code/2RVNoqw5TxB3yVrcA3wt5Q==			
FIRMADO POR	EUSEBIO GALLARDO IZQUIERDO - JEFE DE SERVICIO DE EXPLOTACIÓN Y SISTEMAS		FECHA Y HORA
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	2RVNoqw5TxB3yVrcA3wt5Q==	EV010477
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		PÁGINA
			9/19



5. Características del soporte

5.1. Horario de cobertura

El horario de atención para la recepción de incidentes será de 24x7.

El horario para la resolución de los incidentes será el establecido por la Diputación cada caso dependiendo de la prioridad asignada a cada uno. De forma general se establece de la siguiente tabla.

Prioridad	Descripción
Alta	El horario establecido será de 24x7, de acuerdo con el personal técnico de la Diputación.
Media y Baja	El horario laboral de la Diputación que se establece de: - 8 a 20 horas de lunes a jueves, y - 8 a 14 horas los viernes.

Tabla 5-1. Horario de cobertura del servicio

5.2. Diagnóstico de incidentes y soporte remoto

Una vez registrado el incidente en el Centro de Respuesta, un técnico del adjudicatario trabajará con los técnicos de la Diputación, durante el horario de cobertura para diagnosticar el incidente. Antes de prestar asistencia en las instalaciones, el adjudicatario podrá iniciar y realizar diagnósticos utilizando herramientas de soporte remoto para acceder a los equipos cubiertos por el servicio, o bien utilizar otros medios disponibles para facilitar la resolución remota del incidente.

5.3. Asistencia in-situ

Para los incidentes que no puedan resolverse de forma remota, un técnico autorizado del adjudicatario se desplazará a las instalaciones de la Diputación, dentro del horario de cobertura, para intervenir sobre el componente averiado y proceder a su reparación o sustitución, según proceda, a fin de restablecer su funcionamiento normal.

Durante la resolución, el adjudicatario podrá proponer la implantación de mejoras de ingeniería recomendadas por el fabricante para evitar recurrencias y asegurar el correcto funcionamiento de los componentes.

Asimismo, el adjudicatario instalará las actualizaciones de software o firmware que sean recomendadas por el fabricante para los componentes afectados, cuando dichas actualizaciones sean necesarias para la correcta resolución del incidente o para asegurar su funcionamiento adecuado.



5.4. Piezas y materiales

El adjudicatario suministrará las piezas de recambio y los materiales de reparación originales del fabricante necesarios para mantener en funcionamiento los equipos.

Las piezas de repuesto serán nuevas o funcionalmente equivalentes a nuevas.

La Diputación se reserva el derecho de conservar, desmagnetizar o destruir físicamente las piezas sustituidas.

Las piezas suministradas deberán cumplir los términos y condiciones de garantía estándar legalmente establecidos.

5.5. Características de soporte software

El adjudicatario será responsable del mantenimiento y actualización del software, firmware y parches del sistema operativo HP-UX.

El adjudicatario será igualmente responsable de las actualizaciones de software y firmware de todos los componentes objeto del contrato, incluyendo la descarga, revisión e instalación de las versiones correspondientes en cada componente que lo requiera.

La instalación de dichas actualizaciones deberá realizarse con la aprobación previa de los técnicos de la Diputación.

5.6. Actualizaciones de software y firmware

Cuando el fabricante de cualquiera de los componentes publique actualizaciones de software o firmware, el adjudicatario proporcionará a la Diputación, un informe sobre las actualizaciones publicadas, así como la conveniencia de su instalación. Será obligación del adjudicatario la descarga e instalación de todas las actualizaciones de software, firmware y parches que afecten a los componentes objeto del contrato. La instalación se realizará bajo la autorización, el control y la supervisión del personal técnico de la Diputación.

6. Acuerdos de Nivel de Servicio.

Sin perjuicio de la obligación del adjudicatario de atender y resolver los incidentes reportados, dichas actuaciones deberán realizarse conforme a unos parámetros de calidad previamente definidos, que garanticen la adecuada prestación del servicio objeto del contrato.

Url de Verificación: https://verifirma.dipujaen.es/code/2RVNoqw5TxB3yVrcA3wt5Q==			
FIRMADO POR	EUSEBIO GALLARDO IZQUIERDO - JEFE DE SERVICIO DE EXPLOTACIÓN Y SISTEMAS	FECHA Y HORA	24/06/2026 16:40:07
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	2RVNoqw5TxB3yVrcA3wt5Q==	EV010477
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		



A efectos del presente pliego, se entiende por gestión de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) el conjunto de procesos de planificación, coordinación, diseño, negociación, medición y elaboración de informes relacionados con los ANS, incluyendo la revisión continua de la prestación del servicio para asegurar el mantenimiento de los niveles de calidad acordados.

Los ANS constituirán la base para la gestión de la relación entre el adjudicatario y la dirección del contrato.

La Diputación comunicará mensualmente, o en los periodos que se acuerden, los incumplimientos detectados respecto a los ANS establecidos.

En el presente apartado se definen los criterios de calidad y los ANS que deberá cumplir el adjudicatario. En particular, este estará obligado a cumplir con los ANS aplicables a la gestión de incidentes, de acuerdo con la prioridad asignada a cada uno de ellos.

Prioridad	Descripción
Alta	Aquellos incidentes que implican fallos o malfuncionamiento de cualquier componente de forma que provoquen una pérdida de servicio, o aquellos fallos cuya duración, si se prolonga en el tiempo, pueden provocar la pérdida de servicio. Por ejemplo: caída de un servidor, fallo en el robot de cintas, etc.
Media	Aquellos incidentes que implican fallos o malfuncionamiento que afectan parcialmente al funcionamiento normal de los equipos. Por ejemplo: fallo en un disco, Fallo de memoria, etc.
Baja	Ninguna de las establecidas en los apartados anteriores.

Tabla 6-1. Tabla de prioridades.

- **Tiempo de Respuesta (Tr):**

Es el periodo de tiempos transcurrido desde la hora de creación del incidente, hasta la primera respuesta del centro de soporte de la empresa adjudicataria.

Tr = Hora de respuesta – Hora de creación del incidente – Paradas de reloj

- **Tiempo de Puesta en Servicio (TPS):**

Es el periodo de tiempo transcurrido desde la hora de creación del incidente, hasta el restablecimiento del servicio, entendiendo este como una medida provisional hasta la resolución definitiva del incidente.



TPS = Hora de puesta en servicio – Hora de creación del incidente – Paradas de reloj

- **Tiempo de Resolución (TR):**

Es el periodo de tiempo transcurrido desde la hora de creación del incidente, hasta su resolución.

TR = Hora de resolución – Hora de creación del incidente – Paradas de reloj

- **Paradas de reloj:**

No computarán para el cálculo los tiempos, son retardos debidos a la imposibilidad de resolución de los incidentes por motivos no imputables al adjudicatario. El adjudicatario deberá justificar debidamente los motivos de cada parada de reloj.

Tiempos máximos permitidos para la respuesta a los incidentes.

En la tabla siguiente se definen los tiempos de respuestas establecidos para los incidentes de acuerdo con su nivel de prioridad.

Tiempos de respuesta		
Tr	Alta	15 minutos
	Media	30 minutos
	Baja	2 horas

Tabla 6-2. Tiempos de respuesta

Se define el indicador de acuerdo de nivel de servicio (ANS), como el porcentaje de incidentes respondidos en los tiempos establecidos en la Tabla 6-2. Tiempos de respuesta.

%ANS1 = (Número de incidentes respondidos en tiempo / Total de incidentes) * 100

Se establece como objetivo de ANS1:

%ANS1: > 95%

La Diputación remitirá al adjudicatario, en los periodos establecidos (mes, semestre, etc), un informe de cumplimiento de ANS. El incumplimiento de este nivel de servicio supondrá la aplicación de penalizaciones que se establecen en el apartado de penalizaciones en el Anexo I del pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.



Tiempos máximos permitidos para la puesta en servicio y resolución de los incidentes.

En la tabla siguiente se definen los tiempos de respuestas establecidos con ANS para los desplazamientos del personal técnico de la empresa a las instalaciones de la Diputación en caso de incidentes, tiempos de puesta en servicio y tiempo de resolución para cada uno de los niveles de prioridad establecidos.

Prioridad	Tiempo de desplazamiento	Tiempo de puesta en servicio (TPS)	Tiempo de resolución (TR)
Alta	4 horas	8 horas	48 horas
Media	12 horas	24 horas	96 horas
Baja	2 días	4 días	6 días

Tabla 6-3. Tiempos máximos de respuesta establecidos (ANS)

En relación con estos tiempos, se define el indicador de acuerdo de nivel de servicio (ANS) como el porcentaje de incidentes resueltos.

%ANS2 = (Número de desplazamientos en tiempo / Total desplazamiento) * 100
%ANS3 = (Número de incidentes puestos en servicio a tiempo / Total incidentes) * 100
%ANS4 = (Número de incidentes resueltos en tiempo / Total incidentes) * 100

Se establece como objetivos de ANS:

%ANS2: > 95%
%ANS3: > 95%
%ANS4: > 95%

La Diputación remitirá al adjudicatario, en los periodos establecidos (mes, semestre, etc.), un informe de cumplimiento de ANS. El incumplimiento de este nivel de servicio supondrá la aplicación de penalizaciones que se establecen en el apartado de penalizaciones en el Anexo I del pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

7. Condiciones de ejecución del servicio

En el caso de resolución de incidentes que hayan producido la pérdida total a parcial de servicios críticas, los horarios de resolución serán de forma continuada hasta la resolución de estos.



En todas las actuaciones realizadas durante las revisiones de mantenimiento, tanto la mano de obra como los materiales se consideran incluidos dentro del presente contrato.

Tras cada revisión o visita programada de mantenimiento, el adjudicatario deberá entregar en el plazo máximo de una semana, un informe con el resultado de las actuaciones realizadas y un conjunto de listas de control de los puntos revisados y las medidas de actuación que fueran necesarias.

En el caso de incidentes que lleven consigo la pérdida de servicio de forma total o parcial, el adjudicatario pondrá a disposición de la Diputación el personal necesario in-situ, hasta que el servicio sea repuesto o la resolución total del incidente.

Cada uno de los componentes del contrato son considerados como una unidad de servicio, entendiéndose como tal que pueden ser atendidos uno independientemente de otros, salvo el caso del soporte de Software de sistema HP-UX 11.11 que está íntimamente ligado a la continuidad del equipo HP server rp3440-4.

Cada uno de los componentes del alcance del contrato, según las necesidades de la Diputación de Jaén, pueden ser dados de baja a lo largo de la vida del contrato, por lo que la factura de prestación del servicio debe bajar el importe correspondiente al componente afectado.

8. Normativa de carácter nacional y europeo

La solución ofertada deberá ser conforme con la normativa vigente de la Unión Europea y española en lo referente a sus aspectos ergonómicos, de compatibilidad electromagnética y de reducción de la radiación emitida.

En todo el tratamiento de información y prestación del servicio la empresa adjudicataria observará y cumplirá todas las leyes y normativas relacionadas con la legislación en materia de Ley de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

9. Medios personales

De conformidad con lo establecido en el artículo 76.2 de la ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, dice que los licitadores se comprometerán a adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales suficientes para ello.

Por tanto, el adjudicatario se compromete a adscribir, los medios personales necesarios para la realización de la implantación, configuración y puesta en marcha del servicio en el plazo solicitado. Igualmente dedicará los medios técnicos

Url de Verificación: https://verifirma.dipujaen.es/code/2RVNoqw5TxB3yVrcA3wt5Q==			
FIRMADO POR	EUSEBIO GALLARDO IZQUIERDO - JEFE DE SERVICIO DE EXPLOTACIÓN Y SISTEMAS		FECHA Y HORA
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	2RVNoqw5TxB3yVrcA3wt5Q==	EV010477
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		



necesarios para llevar a cabo el mantenimiento del mismo, durante todo el tiempo de duración del contrato. Los medios personales que se adscriban, tanto los destinados a la puesta en marcha inicial como al soporte y mantenimiento posterior, serán personal técnico especializado en las tecnologías del presente pliego y deberá tener una experiencia profesional acorde con los servicios a desarrollar.

El conjunto de medios personales adscritos al contrato por parte del licitador, no será inferior a dos (2) técnicos con el perfil señalado, tendrá disposición a desplazarse a las dependencias de la Diputación y podrá desarrollar su trabajo en las mismas cuando sea necesario.

Para acreditar la cualificación de los medios personales, se deberá presentar Curriculum Vitae de los profesionales que se comprometa a adscribir para la prestación del servicio, acompañado de declaración responsable firmada por el licitador, en la que se declare que se ha contrastado el contenido de los curriculums que se aportan. En los Curriculum Vitae aportados se deberá especificar la formación de cada recurso, así como la experiencia en servicios similares al solicitado. Indicando los siguientes aspectos:

Requisitos del personal técnico mantenimiento de hardware.	
Titulación	Técnico Superior Electricidad, Electrónica o Informática, titulación equivalente o superior
Experiencia	Experiencia mínima de 2 años en el mantenimiento y reparación de equipos de similares características a los del presente pliego. Conocimientos de los entornos operativos HP-UX, Windows y Linux.

Tabla 9-1. Perfil del personal adscrito al servicio.

De los técnicos adscritos al contrato al menos uno de ellos debe tener los conocimientos solicitados de HP-UX.

Esta cualificación mínima del equipo de trabajo tiene carácter esencial. Al objeto de contrastar los datos facilitados, la Diputación se reserva la facultad de efectuar entrevistas personales o pruebas de cualificación y solicitar cuanta documentación adicional estime necesaria, para validar la adecuación de los perfiles propuestos por el adjudicatario.

En caso de incumplimiento con los requisitos mínimos de cualificación anteriormente especificados, dicha oferta no se tendrá en cuenta en el presente procedimiento de licitación.



10. Medios materiales

Los medios materiales son el conjunto de recursos técnicos, equipos, instalaciones, herramientas y demás elementos físicos que el adjudicatario debe poner a disposición para garantizar la correcta ejecución del contrato.

Todos los equipos y productos que se empleen en la ejecución del contrato serán los adecuados y reunirán todos los requisitos en materia de salubridad y seguridad, y en caso de que por sus características puedan representar algún riesgo para las personas que los empleen o para los usuarios de la Diputación, su utilización se hará con las precauciones adecuadas para evitar tal circunstancia, siendo responsable la empresa adjudicataria de los efectos nocivos que puedan producirse y de sus consecuencias.

11. Organización y prestación del servicio

Debe existir una organización específica de la prestación del servicio en la que las funciones y obligaciones del adjudicatario y de Diputación estén perfectamente establecidas. En este sentido se definen las siguientes figuras:

Responsable del Contrato: Será designado por la Diputación y se encargará de dirigir, supervisar y coordinar la ejecución del servicio a lo largo de la vida del contrato. Igualmente comprobará y vigilará por la correcta resolución de incidentes de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.

Para el desempeño de sus funciones podrá contar con los colaboradores que considere oportunos o delegar en otro técnico del servicio.

Delegado o representante del Adjudicatario: Será designado por el adjudicatario. Será único interlocutor válido para todas las tareas de planificación, dirección y seguimiento de las actuaciones necesarias para la prestación del servicio. Coordinará todas las tareas necesarias para la ejecución del contrato y prestará los servicios de apoyo necesarios al personal de la Diputación.

Será la persona responsable y punto de acceso único entre el adjudicatario y el personal de la Diputación.

Equipo de trabajo. Será designado por el adjudicatario y se encargará de la realización de los trabajos necesarios para mantener operativo el servicio bajo las condiciones establecidas. El equipo de trabajo estará formado, como mínimo por los técnicos adscritos al contrato. Al menos uno de ellos debe estar disponible para los técnicos de la Diputación, de forma directa, a través de un teléfono personal, de



manera que pueda ser consultado sobre los incidentes declarados o dar de alta incidentes de forma directa.

12. Implantación y puesta en marcha

El adjudicatario elaborará, consensuado con la Diputación, un programa de implantación y puesta en marcha, en el plazo máximo de 10 días laborales a partir de la formalización del contrato. Una vez validado dicho programa, se establecerán los hitos de cumplimiento para la implantación de la solución ofertada.

El periodo de implantación y puesta en marcha del servicio de será de un mes natural a partir de la formalización del contrato.

Desde la formalización del contrato y durante el periodo de implantación y puesta en marcha del servicio, el adjudicatario tiene la obligación de mantenimiento de los componentes objeto del contrato, que se ha descrito en el apartado de “Componentes objeto del contrato”, sin coste adicional para la Diputación.

En el caso de que, una vez implantada la solución, se detectasen incumplimientos en relación con cualquiera de los parámetros y/o funcionalidades descritas como requisitos a lo largo del presente documento, el adjudicatario dispondrá de un plazo de 10 días laborales para la subsanación de estos. En caso de superar este plazo, dará lugar a la aplicación de las penalizaciones establecidas en el apartado de penalizaciones del Anexo I del pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

13. Resolución de discrepancias

En caso de existir disconformidades respecto a la forma y modo de resolución de los incidentes que surjan en la prestación del servicio, el responsable del contrato lo pondrá de manifiesto a la empresa adjudicataria. Cuando existan disconformidades con la prestación del servicio, el responsable del contrato emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al adjudicatario para que cumpla las obligaciones que se desprenden del contrato de prestación del servicio.

La aparición de discrepancias, si no son resueltas en el plazo de 10 días laborales, darán lugar a la aplicación de penalizaciones de acuerdo con lo establecido en el apartado 30, de penalizaciones del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Para la resolución de discrepancias e incumplimientos, se creará una comisión formada por personal del adjudicatario y de Diputación, de acuerdo con la siguiente distribución:

Url de Verificación: https://verifirma.dipujaen.es/code/2RVNoqw5TxB3yVrcA3wt5Q==			
FIRMADO POR	EUSEBIO GALLARDO IZQUIERDO - JEFE DE SERVICIO DE EXPLOTACIÓN Y SISTEMAS		FECHA Y HORA
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	2RVNoqw5TxB3yVrcA3wt5Q==	EV010477
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		PÁGINA
			18/19



- Presidente, será el responsable del contrato por parte de la Diputación, o persona en quien delegue.
- Secretario, será nombrado por el adjudicatario del contrato, elaborará las actas de las sesiones que, previa aprobación, hará llegar a cada parte interesada.
- Un técnico o técnicos, designado por el responsable del contrato, que tendrá como función principal, la exposición de motivos y discrepancias que deberán ser resueltas, en su caso, cuando proceda, contestar y exponer los motivos de justificación en contestación a las demandas del adjudicatario.
- Un miembro designado por el adjudicatario, cuya función principal será la exposición de motivos y discrepancias del adjudicatario y en su caso contestación y exposición de motivos, en contestación a las demandas de Diputación. Este podrá designar los técnicos del adjudicatario que considere necesarios para ayudar en la exposición de motivos y resolución de discrepancias. Este miembro puede hacer también las funciones de secretario.

Las resoluciones de esta comisión se tomarán por consenso de sus miembros y serán de obligado cumplimiento para ambas partes. De no llegarse a acuerdos, cada parte podrá ejercer las acciones que considere oportunas.

La comisión se reunirá por convocatoria de su presidente, a petición de cualquiera de las partes, con motivo de cualquier consulta, problema o por incumplimiento de los términos del contrato.

Url de Verificación: https://verifirma.dipujaen.es/code/2RVNoqw5TxB3yVrcA3wt5Q==			
FIRMADO POR	EUSEBIO GALLARDO IZQUIERDO - JEFE DE SERVICIO DE EXPLOTACIÓN Y SISTEMAS		FECHA Y HORA
ID. FIRMA	firma.dipujaen.es	2RVNoqw5TxB3yVrcA3wt5Q==	PÁGINA
NORMATIVA	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		

