



Expediente	24/AMMTTOINFORMATICO
Procedimiento	Abierto Regulación Armonizada.
Publicación	Perfil de contratante: 29/10/2024 DOUE 30/10/2024
Objeto	Acuerdo Marco para la contratación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, reparación y servicios asociados de los equipos físicos (hardware) y lógicos (software de fabricante para la gestión de dichos equipos) relacionados con las Tecnologías de la Información (TI) en la US: LOTE 1: Infraestructuras TI, LOTE 2: Equipamiento informático/multimedia y LOTE 3. Comunicaciones
Responsable contrato	Directora Técnica del Área de Comunicaciones e Infraestructuras T.I.
Plazo Duración	Del 26/03/2025 al 26/03/2029

EMPRESAS ADJUDICATARIAS

LOTE 1: INFRAESTRUCTURAS TI.	C.I.F.	FECHA FIN	CORREO ELECTRÓNICO
ADV INFORMATICA, S.L.	B-41.975.608.	26/03/2029	advinformatica@advinformatica.com
SPECIALIST COMPUTER CENTRES, S.L.	B-81.644.387.	26/03/2029	montserrat.surinach@es.scc.com
TIER 1 TECHNOLOGY, S.A.	A-91.190.868.	26/03/2029	licitaciones@tier1.es
PUNT INFORMATIC I CREATIU, S.L.	B-64.161.250.	26/03/2029	enieta@becomit.com
SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES, S.L.	B-91.447.193.	26/03/2029	concursos@gruposolutia.com
EPMTIC, S.L.	B-86.518.768.	26/03/2029	comercial@epmtic.com
ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, S.L.	B-59.104.612.	26/03/2029	notificacionesaapp@abast.es

LOTE 2: EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO/MULTIMEDIA.	C.I.F.	FECHA FIN	CORREO ELECTRÓNICO
D. JUAN RODRIGO JIMENEZ DIAZ	45.659.910-B	26/03/2029	info@upiferia.com
ASED INTEGRALIS S.L.	B-90.379.090.	26/03/2029	compras@asedintegralis.es
INTEGRA CONEXIONES S.L.	B-90.112.012.	26/03/2029	integra@integraconexiones.com
GRUPO PCLINICS S.L.	B-19.953.025.	26/03/2029	carlosenieto@hotmail.com
TIER 1 TECHNOLOGY, S.A.	A-91.190.868.	26/03/2029	licitaciones@tier1.es
KEYCOES COMUNICACION, S.L.	B-84.136.019.	26/03/2029	concursos@keycoes.es
SPECIALIST COMPUTER CENTRES, S.L.	B-81.644.387.	26/03/2029	montserrat.surinach@es.scc.com
MUEVO PROYECTOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN, S.L.	B-91.344.937.	26/03/2029	info@muevo.es
PROYECTOS, DISEÑO Y ANÁLISIS, S.L.	B-41.294.992.	26/03/2029	prodian@prodian.es
PÁEZ SOLUCIONES INTEGRALES, S.L.	B-41.075.250.	26/03/2029	concursos@paez.es
SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U.(SERMICRO)	A-78.032.315.	26/03/2029	contratacion@sermicro.com
ADV INFORMATICA, S.L.	B-41.975.608.	26/03/2029	advinformatica@advinformatica.com

LOTE 3: COMUNICACIONES.	C.I.F.	FECHA FIN	CORREO ELECTRÓNICO
ADV INFORMATICA, S.L.	B-41.975.608.	26/03/2029	advinformatica@advinformatica.com
SPECIALIST COMPUTER CENTRES, S.L.	B-81.644.387.	26/03/2029	montserrat.surinach@es.scc.com
TIER 1 TECHNOLOGY, S.A.	A-91.190.868.	26/03/2029	licitaciones@tier1.es

PUNT INFORMATIC I CREATIU, S.L.	B-64.161.250.	26/03/2029	eniето@becomit.com
EPMTIC, S.L.	B-86.518.768.	26/03/2029	comercial@epmtic.com
SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES, S.L.	B-91.447.193.	26/03/2029	concursos@gruposolutia.com
ACUNTIA S.A.U.	A-80.644.081.	26/03/2029	concursos@axians.es
ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, S.L.	B-59.104.612.	26/03/2029	notificacionesaapp@abast.es
SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U.(SERMICRO)	A-78.032.315.	26/03/2029	contratacion@sermicro.com

ANEXO I
CARACTERÍSTICAS DEL ACUERDO MARCO

01.- EXPEDIENTE número	24/AM-MTTO_INFORMATICO
02.- PROCEDIMIENTO	
- ABIERTO	
03.- TRAMITACIÓN	
- ordinaria	
04.- OBJETO DEL ACUERDO MARCO Y CPV	
<ul style="list-style-type: none"> • Objeto: Acuerdo Marco para la contratación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, reparación y servicios asociados de los equipos físicos (hardware) y lógicos (software de fabricante para la gestión de dichos equipos) relacionados con las Tecnologías de la Información (TI) en la US <ul style="list-style-type: none"> ○ LOTE 1: Infraestructuras TI ○ LOTE 2: Equipamiento informático/multimedia ○ LOTE 3. Comunicaciones • CPV: Se adjunta Anexo V. 	
05.- VALOR ESTIMADO DEL ACUERDO MARCO (sin incluir IVA)	
<ul style="list-style-type: none"> - Valor estimado: 1.140.000,00 € <ul style="list-style-type: none"> ○ Lote 1: 420.000,00 € ○ Lote 2: 300.000,00 € ○ Lote 3: 420.000,00 € 	
06.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN	
NO PROCEDE	
07.- SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO	
- Precio unitario	
08.- APLICACIÓN PRESUPUESTARIA E IMPORTES POR ANUALIDADES	
a) Aplicación presupuestaria: NO PROCEDE b) Anualidades (años / importes): NO PROCEDE	
09.- VARIANTES o MEJORAS	
a) Variantes: No procede b) Mejoras: No procede	
10.- LUGAR DE ENTREGA O EJECUCIÓN	
- En los edificios de la Universidad de Sevilla asociados a los correspondientes Centros de Gasto solicitantes	
11.- PLAZO DE DURACIÓN DEL ACUERDO MARCO	
- Cuatro años desde su formalización.	
12.- POSIBILIDAD DE PRÓRROGA	
- No procede	
13.- EXIGENCIA DE GARANTÍA	
a) Plazo de garantía: Ver Pliego de Prescripciones Técnicas. b) Garantía definitiva Acuerdo Marco: No procede c) Garantía definitiva contratos derivados de importe igual o superior a 35.000 €: 5 por 100 del importe de adjudicación, excluido el IVA	
14.- POSIBILIDAD DE MODIFICACIONES	
- Hasta un 20% del precio de licitación en su caso	
15.- PAGO DEL PRECIO	
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios contratados por un periodo de tiempo: Facturación mensual. • Actuaciones puntuales: Importe total a la finalización del servicio realizado. 	
16.- FINANCIACIÓN DEL CONTRATO	
- Propia	
17.- PERFIL de contratante de la Universidad de Sevilla	
- https://contrataciondelestado.es/wps/pcc?uri=deeplink%3AperfilContratante&idBp=mQefeTDe%2Ft4QK2TEfXGy%2BA%3D%3D	
18.- RESPONSABLE DEL CONTRATO Y DESTINATARIO DE LAS FACTURAS	

Responsable del Acuerdo Marco: Carmen López Herrera. Directora Técnica del Área de Comunicaciones e Infraestructuras T.I. administracion-sic@us.es, carmen@us.es
- Destinatario de las facturas: El indicado en cada pedido conforme al PPT

19.- REGISTRO ADMINISTRATIVO DE PRESENTACIÓN DE FACTURAS

Punto General de Entradas de Facturación Electrónica de la Administración General del Estado - FACe

Código Órgano Gestor	U01700001	Código Unidad Tramitadora	El indicado en cada pedido conforme al PPT
Código Oficina Contable	U01700167	Código Órgano Proponente	El indicado en cada pedido conforme al PPT

20.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

De conformidad con el apartado 2 del artículo 202 de la LCSP, la empresa contratista deberá cumplir condiciones especiales de ejecución:

- De tipo medioambiental que persigan la promoción del reciclado de productos. El adjudicatario vendrá obligado a responsabilizarse de realizar una recogida selectiva de los residuos generados durante la ejecución del contrato. Así mismo deberá retirar los embalajes y envases vacíos, para depositarlos en los contenedores correspondientes o, en su caso, en el punto limpio u otro sistema de gestión de residuos autorizado.

21.- PROCEDIMIENTO PARA LA ADJUDICACIÓN DE LOS CONTRATOS BASADOS

Presupuestos a solicitar para la adjudicación contratos basados

- Pedidos inferiores o por importes igual a 5.000,00 € (IVA excluido) al menos un presupuesto
- Pedidos por importes superiores a 5.000,00 € (IVA excluido) al menos tres presupuestos
- Pedidos por importes superiores a 15.000,00 € (IVA excluido) habrá de solicitarse presupuesto a todos los adjudicatarios del AM o Lote en su caso

Criterios para seleccionar ofertas:

- Cuando se estime que no es preciso ningún otro para la adjudicación, el criterio exclusivo del precio.
- En casos que requieran o se considere conveniente considerar otros aspectos, se utilizarán, además del precio, todos o algunos de los criterios que se establecieron en el Anexo III del propio Acuerdo Marco.

22.- CUMPLIMIENTO DEL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

1. Obligaciones del prestador del servicio y su personal

- 1.1. El prestador del servicio se compromete a cumplir con la Política de Seguridad de la Información de la Universidad de Sevilla y la Normativa General de Utilización de los Recursos y Sistemas de Información, y aceptará todas las normativas y procedimientos de seguridad aplicables en el contexto del servicio prestado.
- 1.2. El personal de terceros prestando servicios para la Universidad de Sevilla será informado sobre buenas prácticas, uso responsable de los sistemas de intercambio de información y mecanismos existentes en la Universidad de Sevilla para la apertura de incidentes de seguridad relacionadas con dichos servicios.
- 1.3. El prestador del servicio hará extensibles todas las condiciones y obligaciones aquí contempladas a todo el personal que intervenga en la prestación del servicio.

2. Confidencialidad

- 2.1. La información facilitada para la prestación del servicio no se utilizará con una finalidad diferente a la que es objeto del servicio.
- 2.2. El prestador del servicio no la comunicará, ni siquiera a efectos de su conservación, a terceros.
- 2.3. El prestador del servicio y el personal a su cargo están obligados a guardar secreto y absoluta confidencialidad respecto de la información que les ha sido confiada en virtud del servicio. Las obligaciones de confidencialidad y deber de secreto subsisten durante 20 años, incluso tras la finalización del contrato con la Universidad de Sevilla.
- 2.4. El prestador del servicio deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de la información y eviten su alteración, pérdida, sustracción, tratamiento o acceso

no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

- 2.5. Se prohíbe el empleo de soportes de información extraíbles (CD's, DVD's, memorias USB, etc.), por parte del personal de terceros prestando servicios en la Universidad de Sevilla para el almacenamiento de información del organismo sin autorización previa.
- 2.6. Tras la finalización del proyecto la información será destruida en su totalidad o devuelta a la Universidad de Sevilla, teniendo en cuenta los distintos soportes o documentos donde estos puedan constar: bases de datos en discos, ficheros temporales, copias de seguridad, soportes en papel, etc.
- 2.7. Una vez se haya realizado la operación mencionada en el punto anterior, el prestador del servicio se compromete a entregar una declaración por escrito a la Universidad de Sevilla donde conste que así se ha hecho.

3. Gestión de incidentes de seguridad

- 3.1. El prestador del servicio deberá reportar, de manera completa y con la máxima celeridad posible, cualquier incidente de seguridad que tenga relación con el servicio prestado y que afecte o pueda afectar a la Universidad de Sevilla.
- 3.2. El prestador del servicio deberá colaborar activamente en el análisis, tratamiento y resolución de cualquier incidente de seguridad que pueda afectar al servicio prestado.
- 3.3. El prestador del servicio deberá proporcionar un plan de contingencias para el servicio, que garantice que, aún en caso de que ocurra un incidente grave que afecte al servicio, éste se podrá seguir prestando dentro de unos niveles aceptables.
- 3.4. Toda la información referente a la Política y Normativas de Seguridad pueden ser consultadas en: <http://osi.us.es>

4. Aplicación del Esquema Nacional de Seguridad

- 4.1. Serán de aplicación las medidas de seguridad contempladas por el Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 311/2022) y futuras actualizaciones.
- 4.2. Se tendrá en cuenta la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II del ENS, a una o varias dimensiones de seguridad y según el nivel determinado en cada caso. Dichos niveles de seguridad vienen determinados conforme a lo establecido en el Anexo I del ENS por el órgano competente sobre la valoración e importancia de la información que se maneja y los servicios prestados.
- 4.3. Respecto a la instalación y configuración de los sistemas y aplicativos, el adjudicatario asumirá las reglas de "Mínimos privilegios" y "Seguridad por defecto" que establece el ENS. En concreto, en los casos en los que existan guías CCN-STIC serie 800 de aplicación, se podrán utilizar dichas guías para la instalación y configuración.
- 4.4. Para la prestación de servicios externos, en particular, de acuerdo a la medida de seguridad op.ext.1 del apartado 4.4.1 "Contratación y acuerdos de nivel de servicio" del ENS, podrá ser necesario, en función del nivel de seguridad requerido, el establecimiento de contratos con indicación de las características del servicio prestado y las responsabilidades de las partes. En estos Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA) se detallará lo que se considera calidad mínima del servicio prestado y las consecuencias de su incumplimiento. En la CCN-STIC-804, ENS. Guía de implantación, se puede encontrar información sobre el contenido de este contrato y otros detalles al respecto. Para servicios en la nube se puede encontrar información en la CCN-STIC-823, Utilización de servicios en la nube

- 4.5. En relación al artículo 15 “Profesionalidad”, la Universidad de Sevilla podrá exigir, de manera objetiva y no discriminatoria:
- Que la seguridad sea atendida, revisada y auditada por personal cualificado con unos niveles idóneos de gestión y madurez en los servicios prestados y en todas las fases del ciclo de vida del proyecto.
 - Que el prestador del servicio deberá garantizar su adecuada capacidad para prestar el servicio con las medidas de seguridad necesarias.
 - Cuando el servicio prestado esté dentro del alcance del ENS, la Universidad de Sevilla solicitará al prestador del servicio la correspondiente Certificación de Conformidad con él, utilizando los mismos procedimientos que los exigidos para las entidades públicas.
- 4.6. El adjudicatario deberá considerar en todo momento la necesidad de facilitar datos para el informe del estado de la seguridad (Artículo 32 del ENS). Se tendrán en cuenta las guías CCN-STIC-824, Informe nacional del estado de seguridad, y CCN-STIC-815, Métricas e indicadores, y se deberán facilitar los datos e información necesarios para dicho informe de forma que se facilite su incorporación a través de INES.
- 4.7. La Universidad de Sevilla se reserva el derecho de llevar a cabo una auditoría periódica en la que se verifique el cumplimiento de todas las condiciones y obligaciones de seguridad aquí contempladas.

23.-TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

SI

FINALIDAD dependiendo del contrato basado correspondiente.

Si el contrato adjudicado implica el tratamiento de datos de carácter personal el contratista y subcontratistas, en su caso, se someterán en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD), y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de datos Personales y Garantía de Derechos Digitales (LOPDyGDD).

1. Finalidad del tratamiento de datos personales.

Si el contrato adjudicado implica el tratamiento de datos de carácter personal, se ha de hacer constar en el pliego la finalidad del tratamiento de datos personales, que será la del objeto del contrato, y se incluirá también en el contrato de tratamiento de datos personales.

2. Ubicación de Servidores

Si el contrato adjudicado implica el tratamiento de datos de carácter personal la empresa adjudicataria está obligada a presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada sobre ubicación de los servidores.

Los licitadores tienen la obligación de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

3. Contrato de Responsable/Encargado

Si el contrato adjudicado implica el tratamiento de datos de carácter personal que realice el contratista por cuenta de la US, se deberá formalizar “Contrato de Tratamiento de datos Personales Responsable/Encargado”, de conformidad con lo establecido en el art. 28 del RGPD.

Por tanto, cuando se adjudique el contrato definitivamente, el responsable del mismo deberá proceder a la tramitación con la empresa del Contrato de tratamiento de datos personales entre el responsable y el Encargado.

El procedimiento de tramitación del contrato responsable/encargado y el modelo se podrán encontrar en los siguientes enlaces:

- <https://osi.us.es/sites/osi/files/doc/pd/procedimientos/procedimientocto.encargado.pdf>
- <https://osi.us.es/sites/osi/files/doc/pd/procedimientos/contratotratamientodedatos.docx>

24. OTRAS

- **SI ESTÁ PREVISTA LA ADJUDICACIÓN A MÁS DE UN LICITADOR.**
- **SI ESTÁ PREVISTA LA VISITA A LA INSTALACIONES.**
- **CONSULTAS VINCULANTES RELATIVAS A LA LICITACIÓN:** en el apartado preguntas/respuestas de la licitación, en la plataforma de contratación del sector público.

- **Prevención de Riesgos Laborales y Medio ambiente**

La empresa adjudicataria o contratada, se compromete a cumplir con la normativa vigente, tanto laboral como de prevención de riesgos laborales que le sea de aplicación y específicamente el artículo 24 de la Ley 31/95, de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 171/2004 de 30 enero por el que se desarrolla dicho artículo. A tal efecto deberá cumplimentar la documentación requerida en el Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales establecido por la US antes de iniciar la actividad adjudicada, para ello debe darse de alta en la plataforma establecida al efecto. Así mismo deberá enviar la documentación preventiva que le sea requerida por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la US (SEPRUS), en el ámbito de la coordinación de actividades empresariales. La US, podrá paralizar temporal o definitivamente los trabajos ejecutados por contratistas cuando se incumpla la normativa vigente en prevención de riesgos laborales y/o procedimientos que la US tenga establecidos. Las pérdidas ocasionadas por la paralización, correrán a cargo de la empresa contratista sin perjuicio de las reclamaciones que pudiera plantear la US. Las infracciones graves o la acumulación de infracciones leves podrán ser causa de resolución de contrato, sin perjuicio de las reclamaciones a que hubiera lugar. En caso de duda, contactar con el SEPRUS a través de los teléfonos: 954 48 61 63/ 954 48 11 72. Deberá designar un interlocutor en materia de prevención de riesgos laborales para su relación con el Servicio de Prevención. El procedimiento de coordinación de actividades preventivas se encuentra alojado en la dirección Web del SEPRUS: <https://r2h2.us.es/prevencion/index.php?page=w-Coordinacion-de-actividades-empresariales>

El Contratista deberá adoptar las prácticas de trabajo y utilizar los materiales que sean menos perjudiciales para el medio ambiente. En los procesos de trabajo deberá adoptar buenas prácticas ambientales en el consumo de recursos (agua, electricidad, etc.) y respetar la legislación medioambiental, principalmente en materia de eliminación de residuos y vertidos.

La Unidad de Medio Ambiente (medioambiente@us.es) servirá como canal para la resolución de cualquier problema ambiental que pueda originarse.

Además, deberá colaborar con las recomendaciones que en esta materia se establezcan por parte de la US.

UNIFORMIDAD y EPI

Cuando el personal de la empresa contratada acceda a las instalaciones de la US lo hará debidamente acreditado y, siempre, con distintivos y uniformes que permita identificarlo como personal externo.

En todo momento, los uniformes y prendas de trabajo responderán a las necesidades propias del oficio, tanto con relación a la protección individual (EPI) como en relación las condiciones de trabajo.

PERSONAL Y CONTROL DE ACCESO

La empresa adjudicataria contará en el momento de la presentación de su oferta con el personal necesario y debidamente cualificado para la ejecución en tiempo y forma de los trabajos contemplados en este acuerdo. Se compromete, asimismo, al cumplimiento de todas las obligaciones legales y tributarias que se deriven del ejercicio de su actividad empresarial.

En caso de subcontratación por parte de la empresa adjudicataria, todas las obligaciones expuestas en este pliego se extenderían a quien finalmente ejecutara el servicio, siendo la absoluta responsable de ello, así como de la calidad de los servicios prestados, la empresa directamente contratada por la US.

Los controles de acceso a las dependencias de la US se realizarán conforme a los protocolos de actuación de la US. Toda la información relativa a la coordinación de actividades empresariales puede ser consultada en https://recursoshumanos.us.es/index.php?page=seprus/coordinacion_empresa

EXPEDICIÓN DE LAS FACTURAS

El adjudicatario deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Facturar según las condiciones establecidas en el punto 15 de este Anexo.
- En la factura deberá reflejarse adecuadamente la descripción del servicio/suministro realizado, que ha de coincidir con el objeto de este contrato.
- Es imprescindible indicar la fecha en la que se ha realizado la prestación o periodo al que corresponde la facturación.
- No serán admisibles, conforme al Reglamento general de facturación (RD 1619/2012) facturas cuya descripción consista en menciones tales como “su pedido N° XX” o “Albarán YY), códigos de fabricante sin ninguna otra mención, y en general, aquéllas que no permitan conocer lo que se está facturando.

En todo caso la empresa adjudicataria en el proceso de facturación seguirá las directrices marcadas por la Universidad en su normativa de gestión del gasto.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, REPARACIÓN Y SERVICIOS ASOCIADOS A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI) DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA

1. JUSTIFICACIÓN

El presente acuerdo marco responde a la necesidad de dar respuesta en la Universidad de Sevilla (en adelante US) al mantenimiento preventivo, correctivo, reparación y servicios asociados a las TI, en concreto, infraestructuras TI (Lote1), equipamiento informático/multimedia (Lote2) y comunicaciones (Lote3) correspondientes a cada uno de los lotes en que se divide, complementando así otro tipo de actuaciones correspondientes a coberturas basadas en garantías o mantenimiento preventivo. De esta forma, se cubren todas las posibles eventualidades que pudieran provocar la interrupción del normal funcionamiento de este tipo de equipamiento.

2. OBJETO Y ALCANCE DEL ACUERDO MARCO. DIVISIÓN POR LOTES


El objeto del presente acuerdo marco es la contratación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, reparación y servicios asociados de los equipos físicos (hardware) y lógicos (software de fabricante para la gestión de dichos equipos) relacionados con las Tecnologías de la Información (TI) en la US.

Los servicios objeto de este acuerdo marco incluyen la mano de obra, análisis y diagnóstico de incidencias, mantenimiento preventivo y correctivo, sustitución de componentes, actualización de software/firmware y la restauración del correcto funcionamiento de los equipos. Estos servicios se aplicarán a los equipos relacionados con todos los lotes, y contemplando el desplazamiento de técnicos cuando sea necesario.

En el caso del Lote1 (infraestructuras TI), los servicios objetos del contrato aplican a servidores físicos y componentes, así como servidores virtuales y sistemas de almacenamiento. Actualmente, los principales fabricantes de los equipos a mantener actualmente son **DELL, Supermicro, F5 y PureStorage** en este lote, aunque podrán existir equipos de otros fabricantes.

En el caso del Lote2 (equipamiento informático/multimedia), los servicios objetos del contrato aplican a ordenadores y estaciones de trabajo de sobremesa, ordenadores portátiles, tabletas, proyectores y equipamiento visual.

En el caso del Lote3 (comunicaciones), los servicios objetos del contrato aplican a la Red de Servicios de Comunicaciones basada en infraestructura propia, compuesta de una red cableada y otra red inalámbrica, que soportan los servicios de telecomunicaciones bajo los que se desarrollan las actividades de la Universidad. Actualmente, el equipamiento incluye la red tanto cableada como inalámbrica; principalmente conmutadores Cisco, Dell y Huawei, puntos de acceso Cisco, equipamiento de seguridad y gestión de red, Fortinet, F5, Infoblox, Cisco y Cruz OC.

Código Seguro De Verificación	IxS2SspY8QKBExCFQDx5fQ==	Fecha	10/10/2024	
Firmado Por	CARMEN LOPEZ HERRERA MIGUEL RUEDA BARRANCO			
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IxS2SspY8QKBExCFQDx5fQ%3D%3D	Página	1/7	



Considerándose, por tanto, como fabricantes principales en estos momentos a **Cisco, Dell, Huawei, F5, Fortinet e Infoblox**, aunque podrán existir equipos de otros fabricantes.

No existe compromiso de ejecutar un importe mínimo, por estar subordinado el coste en reparación y mantenimiento a las necesidades reales del equipamiento que confirman el alcance de este acuerdo durante su vigencia. Por tanto, los contratistas no podrán exigir cantidades determinadas o importes máximos como condición del servicio a prestar.

El alcance del contrato lo determina el equipamiento incluido en cada lote, conforme a la clasificación anteriormente descrita.

Se podrá adjudicar por la totalidad o por lotes.

No se establece limitación alguna sobre el número de Lotes a los que puede optar cada licitador, ni en cuanto a la posibilidad de adjudicación.

3. REQUISITOS DEL SERVICIO

La prestación del servicio asociado a cada lote debe ajustarse al contenido del presente pliego que incluye los requisitos que a continuación se enumeran, considerados como OBLIGACIONES ESENCIALES de la ejecución del contrato.

3.1. REQUISITOS FORMALES Y NORMATIVOS

A todos los efectos, las empresas seleccionadas quedarán comprometidas desde el momento de la adjudicación de los contratos basados a la formalización de los contratos de trabajo con las categorías profesionales que correspondan a su personal, remitiéndose en cualquier caso a lo establecido en la normativa laboral de aplicación, así como a la obtención y renovación de las posibles certificaciones profesionales de que tenga que ser objeto para el desempeño de los trabajos que lo requieran, incluyendo certificación actualizada de partner firmada con el fabricante que acredita la relación con el mismo, si se estima conveniente. **Al menos, los fabricantes de los equipos a mantener actualmente serían DELL, Supermicro, F5 y PureStorage en el caso del Lote1, y DELL, Cisco, Huawei, F5, Fortinet e Infoblox en el caso del lote 3**, y son los que cuyo correspondiente certificado de partner se considerará en los criterios de valoración de este acuerdo marco.

Corresponde a la empresa adjudicataria de cada contrato basado toda la responsabilidad relacionada con el cumplimiento de la normativa de aplicación a los trabajos y acreditaciones profesionales, herramientas y materiales incluidos en el alcance de cada lote a los que opte.

3.2. COORDINACIÓN Y ESPECIFICACIONES DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria designará un interlocutor por cada uno de los lotes a los que opte, con el nivel de responsabilidad necesario para ejercer la representación de su empresa frente a los responsables de los Centros de Gasto y la capacidad técnica necesaria para desarrollar las siguientes funciones:

Código Seguro De Verificación	IxS2SspY8QKBExCFQDx5fQ==	Fecha	10/10/2024	
Firmado Por	CARMEN LOPEZ HERRERA MIGUEL RUEDA BARRANCO			
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IxS2SspY8QKBExCFQDx5fQ%3D%3D	Página	2/7	



- Organizar y supervisar los trabajos de su propio personal, conforme a los programas de trabajo establecidos
- Cuando corresponda, expedir las autorizaciones que se precisen sobre trabajos no recogidos en el punto anterior
- Ejercer de interlocutor con el Centro de Gasto de la US, con plena capacidad de decisión
- Realizar un adecuado seguimiento del cumplimiento de especificaciones por parte de su personal, con relación a todos los aspectos contenidos en este pliego
- Colaborar con el Centro de Gasto en todo lo que corresponde al seguimiento de la prestación objeto de los contratos basados

3.3 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para la prestación de los servicios TI en la US se establecen, como mínimo, dos niveles de prestación en función de la criticidad de los servicios:

Nivel normal, se establece un **modelo de atención de 12x5**, con obligada atención del servicio indicados entre las 08:00 y las 20:00h (jornada laboral). En el periodo vacacional el horario de atención quedará reducido de 9:00 a 14:00h.

Nivel de atención permanente, se establece un **modelo de 24x7x365**, con personal localizable y con capacidad de desplazarse a las instalaciones de la US si el servicio lo requiere en el tiempo descrito en el Acuerdo de Nivel de Servicio correspondiente.

Esta clasificación inicial se desglosará en mayores tramos en función de los Acuerdos de Nivel de Servicio de cada uno de los contratos basados en el marco de este Acuerdo Marco.

Los días festivos y el periodo vacacional serán los indicados en el calendario laboral de la US.


3.4. COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS

Las empresas deberán tener un servicio de atención para la US en el horario establecido. Las empresas deberán disponer de una **cuenta de correo electrónico** y de un **teléfono de atención directa para la comunicación de incidencias**.

Cuando un licitador opte a diferentes lotes, deberá ofrecer la misma disponibilidad para cada uno de los lotes, con capacidad suficiente para atender simultáneamente a cada uno de ellos.

4. MATERIALES, RESPUESTOS, HERRAMIENTAS Y SUMINISTROS

Código Seguro De Verificación	IxS2SspY8QKBExCFQDx5fQ==	Fecha	10/10/2024
Firmado Por	CARMEN LOPEZ HERRERA MIGUEL RUEDA BARRANCO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IxS2SspY8QKBExCFQDx5fQ%3D%3D	Página	3/7





Los licitadores deberán incluir en sus ofertas de contratos basados los precios de todos los repuestos necesarios para la correcta realización de los trabajos de reparación y mantenimiento correctivo. En los casos de contrataciones de mantenimientos preventivos y correctivos por anualidades, no será necesario especificarlo, incluyendo el servicio todo lo necesario.

Los repuestos serán siempre originales, y solo se aceptarán otros sustitutivos cuando así lo recomiende el fabricante, y siempre previa autorización expresa del Centro de Gasto, que se reserva además la potestad de consultar con un tercero.

Los licitadores deberán contar en el momento de la presentación de su oferta con todos los medios materiales que en todo caso correrán de su parte.

En Sevilla, a fecha de la firma.




Fdo: Carmen López Herrera

Fdo.: Miguel Rueda Barranco

Directora Técnica de Comunicaciones e
Infraestructuras T.I.

Director Técnico Área Desarrollo Servicios TI

Código Seguro De Verificación	IxS2SspY8QKBExCFQDx5fQ==	Fecha	10/10/2024
Firmado Por	CARMEN LOPEZ HERRERA MIGUEL RUEDA BARRANCO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IxS2SspY8QKBExCFQDx5fQ%3D%3D	Página	4/7





ANEXO I PPT ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Nivel de Servicio LOTE1	
<ul style="list-style-type: none">○ Tiempo de respuesta: plazo transcurrido desde la fecha y hora de constancia de notificación de incidencia a la empresa adjudicataria hasta la fecha y hora de constancia de la comunicación por parte de la empresa al Centro de Gasto del registro y del número de identificación de dicha incidencia y asignación de técnico para comenzar con el diagnóstico.○ Tiempo de resolución: plazo transcurrido entre la notificación de la incidencia a la empresa y la notificación al Centro de Gasto de la restitución del elemento o sistema a su funcionamiento normal, incluida la sustitución, temporal o definitiva, de los elementos averiados.▪ Incidencias críticas: Un elemento, sistema o servicio en producción ha dejado de funcionar. Falta de disponibilidad del sistema, sin soluciones alternativas disponibles, debido a que una parte fundamental de la infraestructura no está disponible o no se puede acceder a ella, lo que provoca la interrupción total del trabajo o en un impacto crítico para el Servicio de Informática.▪ Incidencias urgentes: Un elemento, sistema o servicio en producción se encuentra afectado, de forma que las operaciones pueden continuar, pero de manera limitada pudiéndose o no prever un fallo en breve plazo de tiempo, que provocaría una incidencia crítica. No supone una afección del servicio, pero el rendimiento, la disponibilidad o ambos han sido afectados, pudiendo ser probable que desemboque la situación en una incidencia crítica.▪ Incidencias normales: Supone la pérdida parcial no crítica de algunas funciones del sistema. Algunos componentes han visto su operación afectada, pero los usuarios pueden seguir utilizando el sistema prácticamente con normalidad o solamente algunos usuarios sufren problemas de rendimiento en el servicio suministrado. No se estima riesgo a corto plazo de afección en otros componentes que provocasen una escalada de criticidad.	
Tiempo de respuesta a incidencias normales	<= 6 horas
Tiempo de respuesta a incidencias urgentes	<= 4 horas
Tiempo de respuesta a incidencias críticas	<= 2 horas
Tiempo de resolución de incidencias normales	<= 48 horas
Tiempo de resolución de incidencias urgentes	<= 24 horas
Tiempo de resolución de incidencias críticas	<= 12 horas

Código Seguro De Verificación	Ixs2SspY8QKBExCFQDx5fQ==	Fecha	10/10/2024	
Firmado Por	CARMEN LOPEZ HERRERA MIGUEL RUEDA BARRANCO			
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/Ixs2SspY8QKBExCFQDx5fQ%3D%3D	Página	5/7	



Nivel de Servicio LOTE2

- **Servicios de reparación y mantenimiento de equipamiento informático y multimedia:** incluye entre ellos el análisis y diagnóstico de la incidencia, limpieza de componentes, sustitución de componentes averiados, reparación de zonas afectadas, actualización de firmware, pruebas de funcionalidad y restablecimiento total del normal funcionamiento del equipo.
- **Tiempo de respuesta:** plazo transcurrido desde la fecha y hora de constancia de notificación de incidencia a la empresa adjudicataria hasta la fecha y hora de constancia de la comunicación por parte de la empresa al Centro de Gasto del registro y del número de identificación de dicha incidencia y asignación de técnico para comenzar con el diagnóstico.
- **Tiempo de resolución:** plazo transcurrido entre la notificación de la incidencia a la empresa y la notificación al Centro de Gasto de la restitución del elemento o sistema a su funcionamiento normal, incluida la sustitución, temporal o definitiva, de los elementos averiados.
- **Garantía de reparación:** periodo en el que la empresa garantiza la reparación efectuada tras restablecer el buen funcionamiento del equipo. Durante dicho periodo, si vuelve a ocurrir un anormal funcionamiento del equipo achacable a dicha reparación, la empresa asume el coste y reparación de nuevo para restablecer el servicio.

Tiempo de respuesta de incidencias reportadas en jornada laboral (08:00 a 20:00h)	<= 30h
Tiempo resolución de incidencias reportadas en jornada laboral (08:00 a 20:00h)	<= 72h
Periodo de garantía de reparación	<= 3 meses

Nivel de Servicio LOTE 3

- **Tiempo de respuesta:** plazo transcurrido desde la fecha y hora de constancia de notificación de incidencia a la empresa adjudicataria hasta la fecha y hora de constancia de la comunicación por parte de la empresa al Centro de Gasto del registro y del número de identificación de dicha incidencia y asignación de técnico para comenzar con el diagnóstico.
- **Tiempo de resolución:** plazo transcurrido entre la notificación de la incidencia a la empresa y la notificación al Centro de Gasto de la restitución del elemento o sistema a su funcionamiento normal, incluida la sustitución, temporal o definitiva, de los elementos averiados.
- **Incidencias críticas:** Un elemento, sistema o servicio en producción ha dejado de funcionar.

Código Seguro De Verificación	IxS2SspY8QKBExCFQDx5fQ==	Fecha	10/10/2024
Firmado Por	CARMEN LOPEZ HERRERA MIGUEL RUEDA BARRANCO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IxS2SspY8QKBExCFQDx5fQ%3D%3D	Página	6/7





Falta de disponibilidad del sistema, sin soluciones alternativas disponibles, debido a que una parte fundamental de la infraestructura no está disponible o no se puede acceder a ella, lo que provoca la interrupción total del trabajo o en un impacto crítico para el Servicio de Informática.

- **Incidencias urgentes:** Un elemento, sistema o servicio en producción se encuentra afectado, de forma que las operaciones pueden continuar, pero de manera limitada pudiéndose o no prever un fallo en breve plazo de tiempo, que provocaría una incidencia crítica. No supone una afección del servicio, pero el rendimiento, la disponibilidad o ambos han sido afectados, pudiendo ser probable que desemboque la situación en una incidencia crítica.
- **Incidencias normales:** Supone la pérdida parcial no crítica de algunas funciones del sistema. Algunos componentes han visto su operación afectada, pero los usuarios pueden seguir utilizando el sistema prácticamente con normalidad o solamente algunos usuarios sufren problemas de rendimiento en el servicio suministrado. No se estima riesgo a corto plazo de afección en otros componentes que provoquen una escalada de criticidad.

Tiempo de respuesta a incidencias normales	<= 6 horas
Tiempo de respuesta a incidencias urgentes	<= 4 horas
Tiempo de respuesta a incidencias críticas	<= 2 horas
Tiempo de resolución de incidencias normales	<= 48 horas
Tiempo de resolución de incidencias urgentes	<= 24 horas
Tiempo de resolución de incidencias críticas	<= 12 horas

Código Seguro De Verificación	IxS2SspY8QKBExCFQDx5fQ==	Fecha	10/10/2024
Firmado Por	CARMEN LOPEZ HERRERA MIGUEL RUEDA BARRANCO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IxS2SspY8QKBExCFQDx5fQ%3D%3D	Página	7/7

