

## **Pliego de requisitos técnicos para la acreditación de proveedores de servicios de mantenimiento multitécnico.**

En la fecha de las firmas electrónicas

**DOCUMENTO TRADUCIDO DEL ORIGINAL REDACTADO EN CATALÁN, EN CASO DE CONFLICTO ENTRE AMBOS DOCUMENTOS PREVALECE LA REDACCIÓN EN IDIOMA CATALAN**

|               |               |
|---------------|---------------|
| Validado por, | Aprobado por, |
|---------------|---------------|

## Sumario

|   |    |
|---|----|
| 1. Contexto del sistema dinámico de adquisición de servicios de mantenimiento multitécnico.     | 5  |
| 1.1. Objeto de la licitación  | 5  |
| 1.2. Entidades participantes  | 5  |
| 1.3. Alcance y estructura en categorías del SDA.  | 6  |
| 1.4. Acreditación por Categorías  | 6  |
| 1.5. Servicios obligatorios y opcionales.   | 7  |
| 2. Descripción de las Categorías del SDA .....  | 7  |
| Categoría 1. Mantenimiento de Servidores.   | 7  |
| Categoría 2. Mantenimiento de equipamientos de red.   | 8  |
| Categoría 3. Mantenimiento de sistemas de almacenamiento y copia de seguridad                   | 8  |
| Categoría 4. Mantenimiento de sistemas de alimentación ininterrumpida y grupos<br>electrógenos. | 8  |
| Categoría 5. Mantenimiento de equipamiento de refrigeración.                                    | 8  |
| Categoría 6. Mantenimiento de puertas y controles de accesos.                                   | 9  |
| Categoría 7. Mantenimiento de ascensores.   | 9  |
| Categoría 8. Mantenimiento de sistemas de prevención y extinción de incendios.                  | 9  |
| Categoría 9. Mantenimiento de equipamiento tecnológico por las aulas.                           | 9  |
| Categoría 10. Mantenimiento de equipamiento tecnológico para laboratorios.                      | 10 |
| Categoría 11. Mantenimiento de jardinería.  | 10 |
| Categoría 12. Mantenimiento preventivo de instalaciones y equipamientos.                        | 10 |
| Categoría 13. Mantenimiento de plataformas elevadoras y vehículos de manutención.               | 10 |
| 3. Requisitos y procedimiento de acreditación.....  | 11 |
| 3.1. Requisitos para acreditarse en cualquier categoría.  | 11 |
| 3.2. Procedimiento para acreditarse en cualquier categoría.                                     | 11 |



# 1. Contexto del sistema dinámico de adquisición de servicios de mantenimiento multitécnico.

---

## 1.1. Objeto de la licitación

El objeto de esta licitación es facilitar a las Entidades participantes la contratación de servicios de mantenimiento de equipamientos tecnológicos que se encuentren dentro de las instalaciones de las entidades participantes. Los equipamientos tecnológicos incluyen: servidores, equipamiento de red, sistemas de almacenamiento y copia de seguridad, sistemas de alimentación ininterrumpida y grupos electrógenos, equipamiento de refrigeración, puertas y control de accesos, ascensores, sistemas de detección y extinción de incendios, equipamiento tecnológico por las aulas, equipamiento tecnológico por los laboratorios, jardinería, instalaciones y equipamientos y plataformas elevadoras y vehículos de manutención.

## 1.2. Entidades participantes

La presente licitación establece el procedimiento de contratación de servicios de mantenimiento de equipamiento multitécnico a partir de la acreditación de proveedores mediante un sistema dinámico de adquisición (en adelante SDA) para la posterior tramitación de los contratos específicos en este sistema dinámico.

El objeto del contrato, la división en categorías y las Entidades participantes son las indicadas en la Letra “A.1 Objeto del contrato y categorías” del Cuadro de características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP).

Este SDA contempla la contratación de servicios de mantenimiento multitécnico que no esté ya en un proceso de contratación establecido por las entidades participantes.

Posteriormente al establecimiento del SDA, cada una de las Entidades, de acuerdo con sus necesidades de provisión de servicios de mantenimiento y dentro del SDA, efectuará peticiones de oferta a los proveedores acreditados y articulará los contratos específicos correspondientes en cada caso.

Las Entidades podrán incluir en sus contratos específicos las características y requisitos para el servicio de mantenimiento solicitado.

### 1.3. Alcance y estructura en categorías del SDA.

El SDA que admitirá como regla general los equipamientos y servicios asociados incluidos en la siguiente categoría de CPV:

- 50000000-5 Servicios de reparación y mantenimiento.

Quedan excluidos de este SDA todos los servicios de mantenimiento y reparación que formen parte ya de otro contrato vigente por las entidades que participan.

### 1.4. Acreditación por Categorías

El SDA se estructura en las siguientes trece categorías, en las que cada licitador podrá acreditarse según los requisitos especificados en el PCAP.

**Categoría 1:** Mantenimiento de servidores.

**Categoría 2:** Mantenimiento de equipamiento de red.

**Categoría 3:** Mantenimiento de sistemas de almacenamiento y copia de seguridad.

**Categoría 4:** Mantenimiento de sistemas de alimentación ininterrumpida y grupos electrógenos.

**Categoría 5:** Mantenimiento de equipamiento de refrigeración.

**Categoría 6:** Mantenimiento de puertas y control de accesos.

**Categoría 7:** Mantenimiento de ascensores.

**Categoría 8:** Mantenimiento de sistemas de detección y extinción de incendios.

**Categoría 9:** Mantenimiento de equipamiento tecnológico por las aulas.

**Categoría 10:** Mantenimiento de equipamiento tecnológico por los laboratorios.

**Categoría 11:** Mantenimiento de jardinería.

**Categoría 12:** Mantenimiento preventivo de instalaciones y equipamientos.

**Categoría 13:** Mantenimiento de plataformas elevadoras y vehículos de manutención.

Los licitadores podrán ser:

- Proveedores de mantenimiento con solvencia económica y técnica en las categorías en las que se quieran acreditar.
- Fabricantes de equipamientos que ofrezcan el servicio de mantenimiento directamente con la solvencia económica y técnica en las categorías donde quieren acreditarse.

## 1.5. Servicios obligatorios y opcionales.

Las entidades adheridas podrán realizar contratos específicos en este SDA, mediante los cuales se regulará el servicio de mantenimiento con sus servicios obligatorios y opcionales, detallando las características de éstos dentro del contrato específico. Se podrán incluir como opcionales u obligatorios en los específicos los siguientes elementos de servicio en los mantenimientos:

- Certificados ISO requeridos.
- Actualizaciones de firmware (firmware) o software de los equipamientos a mantener, si los tienen.
- Recambios y gestión de éstos.
- Equipamiento temporal sustitutivo.
- Monitorización del funcionamiento.
- Gestión de incidencias 24x7
- Acuerdos de nivel de servicio (SLA).
- Desplazamientos a las ubicaciones y gestión de éstos.
- Plan de mantenimiento (acciones preventivas, recursos y calendario).
- Penalizaciones.
- Duración del mantenimiento.
- Gestión de Garantías.

Cada categoría del SDA incluye la definición del servicio mantenimiento incluido. Las Entidades participantes indicarán en sus contratos específicos los servicios que requieran y éstos tendrán que ofrecerse obligatoriamente.

Los proveedores acreditados en cada contrato específico podrán mejorar los servicios obligatorios y opcionales definidos en el contrato específico, pero no podrán dejar de ofrecer los servicios obligatorios que se requieran en el contrato específico.

## 2. Descripción de las Categorías del SDA

---

### Categoría 1. Mantenimiento de Servidores.

Se incluyen en esta categoría el mantenimiento de los equipamientos de servidores con capacidad de computación, memoria y almacenamiento en las ubicaciones determinadas por el específico que publique la entidad.

En el específico se definirán las características del servicio de mantenimiento como del inventario de servidores a mantener y sus características y ubicaciones.

## **Categoría 2. Mantenimiento de equipamientos de red.**

Se incluyen en esta categoría el mantenimiento de los equipamientos de red en las ubicaciones determinadas por el específico que publique la entidad.

En lo específico se definirán las características del servicio de mantenimiento como del inventario de equipamientos de red a mantener y sus características y ubicaciones.

## **Categoría 3. Mantenimiento de sistemas de almacenamiento y copia de seguridad**

Se incluyen en esta categoría el mantenimiento de los equipamientos de almacenamiento y copia de seguridad en las ubicaciones determinadas por el específico que publique la entidad.

En lo específico se definirán las características del servicio de mantenimiento como del inventario de equipamientos de almacenamiento y copia de seguridad a mantener y sus características y ubicaciones.

## **Categoría 4. Mantenimiento de sistemas de alimentación ininterrumpida y grupos electrógenos.**

Se incluyen en esta categoría el mantenimiento de los sistemas de alimentación ininterrumpida y grupos electrógenos en las ubicaciones determinadas por el específico que publique la entidad.

En lo específico se definirán las características del servicio de mantenimiento como del inventario de equipamientos de alimentación ininterrumpida y grupos electrógenos a mantener y sus características y ubicaciones.

## **Categoría 5. Mantenimiento de equipamiento de refrigeración.**

Se incluyen en esta categoría el mantenimiento de los equipamientos de refrigeración en las ubicaciones determinadas por el específico que publique la entidad.

En lo específico se definirán las características del servicio de mantenimiento como del inventario de equipamientos de refrigeración a mantener y sus características y ubicaciones.

## **Categoría 6. Mantenimiento de puertas y controles de accesos.**

Se incluyen en esta categoría el mantenimiento de las puertas y controles de accesos en las ubicaciones determinadas por el específico que publique la entidad.

En lo específico se definirán las características del servicio de mantenimiento como del inventario de puertas y controles de accesos a mantener y sus características y ubicaciones.

## **Categoría 7. Mantenimiento de ascensores.**

Se incluyen en esta categoría el mantenimiento de los ascensores en las ubicaciones determinadas por el específico que publique la entidad.

En lo específico se definirán las características del servicio de mantenimiento como del inventario de ascensores a mantener y sus características y ubicaciones.

## **Categoría 8. Mantenimiento de sistemas de prevención y extinción de incendios.**

Se incluyen en esta categoría el mantenimiento de los sistemas de prevención y extinción de incendios en las ubicaciones determinadas por lo específico que publique la entidad.

En lo específico se definirán las características del servicio de mantenimiento como del inventario de los sistemas de prevención y extinción de incendios a mantener y sus características y ubicaciones.

## **Categoría 9. Mantenimiento de equipamiento tecnológico por las aulas.**

Se incluyen en esta categoría el mantenimiento del equipamiento tecnológico por las aulas en las ubicaciones determinadas por el específico que publique la entidad.

En lo específico se definirán las características del servicio de mantenimiento como del inventario de los equipamientos tecnológicos por las aulas a mantener y sus características y ubicaciones.

## **Categoría 10. Mantenimiento de equipamiento tecnológico para laboratorios.**

Se incluyen en esta categoría el mantenimiento del equipamiento tecnológico para los laboratorios en las ubicaciones determinadas por lo específico que publique la entidad.

En lo específico se definirán las características del servicio de mantenimiento como del inventario de los equipamientos tecnológicos para los laboratorios a mantener y sus características y ubicaciones.

## **Categoría 11. Mantenimiento de jardinería.**

Se incluye en esta categoría el mantenimiento del servicio de jardinería y limpieza de zonas verdes, arbolado, patios y márgenes y la recogida de los restos vegetales generados por las actuaciones indicadas, en las ubicaciones determinadas por el específico que publique la entidad.

En lo específico se definirán las características del servicio de mantenimiento como del inventario de espacios a mantener y sus características y ubicaciones

## **Categoría 12. Mantenimiento preventivo de instalaciones y equipamientos.**

Se incluyen en esta categoría los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, en el albañilería, carpintería, fontanería, pintura y cerrajería en las ubicaciones determinadas por el específico que publique la entidad.

En lo específico se definirán las características del servicio de mantenimiento como del inventario de espacios a mantener y sus características y ubicaciones.

## **Categoría 13. Mantenimiento de plataformas elevadoras y vehículos de manutención.**

Se incluye en esta categoría el mantenimiento integral de las plataformas elevadoras y otros vehículos de manutención y almacenamiento para el movimiento de cargas pesadas, en las ubicaciones determinadas por lo específico que publique la entidad.

En lo específico se definirán las características del servicio de mantenimiento como del inventario de las plataformas elevadoras y otros vehículos de manutención y almacenamiento para el movimiento de cargas pesadas a mantener y sus características y ubicaciones.

### 3. Requisitos y procedimiento de acreditación

---

#### 3.1. Requisitos para acreditarse en cualquier categoría.

Para cualquier proveedor que desee acreditarse en alguna categoría de mantenimiento se requerirá disponer y acreditarlo:

- Atención telefónica a clientes en horario laboral.
- Tiempo de respuesta por incidentes de menos de una hora.
- Contacto(s) técnico(s) de referencia.
- Seguimiento del contrato y las incidencias vía herramienta de ticketing, web, app o e-mail.

#### 3.2. Procedimiento para acreditarse en cualquier categoría.

Los candidatos sólo podrán acreditarse por las categorías por las que cumplan los requisitos en el momento de la solicitud de acreditación.

Cuando un proveedor se acredite por primera vez en el SDA será necesario que haga una solicitud de admisión a las categorías del SDA que le interesen aportando, cumplimentado, en formato Excel, el modelo denominado ACREDITACIÓN EN NUEVA CATEGORÍA disponible en la plataforma de contratación.

Si más adelante se quiere acreditar por otra categoría, deberá realizar una solicitud de admisión a la categoría del SDA que le interese aportando, cumplimentado, en formato Excel, el modelo denominado ACREDITACIÓN EN NUEVA CATEGORÍA disponible en la plataforma de contratación.