

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
MANTENIMIENTO DE COMPONENTES Y DISPOSITIVOS INFORMÁTICOS DE BARCELONA
SAGRERA ALTA VELOCITAT, S.A.**

EXPEDIENTE NÚM. 2024-DC-0002

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego es establecer los requisitos, concretar los trabajos y definir las obligaciones que correspondan a la contratación de los servicios para el mantenimiento de los equipos y sistemas informáticos, así como el asesoramiento y soporte técnico.

Los trabajos que se describen en este apartado no son de carácter exclusivo y se realizarán siempre bajo la supervisión y control del responsable del contrato.

En concreto:

- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Asesoramiento técnico.
- Soporte y/o Asistencia.

La prestación de los servicios consistirá en:

- (1) Mantenimiento preventivo anual y Mantenimiento correctivo en función de las necesidades.
- (2) Asesoramiento presencial en la sede de BSAV de 6 horas/mensuales y Atención telefónica y/o remota a través de correo electrónico el resto de horas laborales necesarias en horario de oficina (Lunes a Jueves de 9:00 -18:00h y Viernes de 9:00 -15:00h).
- (3) Servicio de soporte y/o asistencia por razones de urgencia y/o excepcionalidad.

Se estima una dedicación no superior a 24 horas/anuales.

La relación de los equipos, sistemas o programas informáticos se incluyen como Anejo núm.1 y núm. 2 del presente documento.

La prestación objeto del contrato no es posible realizarla con medios propios, razón por la que es necesaria la contratación de estos servicios ya que BSAV no dispone de personal con el perfil formativo y de conocimientos necesarios para llevar a cabo este contrato, que de acuerdo con la expresión de la codificación correspondiente a la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV) es la siguiente:

Código CPV:

- 50312000 Reparación y mantenimiento de equipo informático
- 50324100 Servicios de mantenimiento de sistemas
- 72590000 Servicios profesionales relacionados con la informática

2.- DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES

A efectos del presente contrato, se entiende:

Mantenimiento preventivo: Los trabajos a realizar durante las revisiones de carácter preventivo de los equipos dependerán de la naturaleza de los mismos. Genéricamente estos consistirán en: verificación y diagnóstico del estado de los equipos, servidores y del correcto funcionamiento, instalación, actualización y mantenimiento de los programas de detección de ataques informáticos y eliminación de los mismos, entre otros.

Se prevé necesario incluir el mantenimiento de licencias de software para el funcionamiento o en caso de que BSAV lo considere adquisición de licencias originales y renovación anual de las mismas.

En el Anejo núm. 2 se identifica las licencias adquiridas en la actualidad.

La empresa adjudicataria deberá llevar el control del vencimiento de las licencias descritas en el Anejo núm. 2 de este pliego y mantendrá un inventario permanentemente actualizado que deberá estar a disposición del responsable del contrato, informando a BSAV de todas las renovaciones realizadas, incluyendo codificación u otros datos necesarios para acreditar su nueva vigencia.

Se encargará de realizar los trámites necesarios para la posible adquisición y renovación, por lo que, 30 días antes del vencimiento notificará al responsable del contrato de la necesidad de renovación.

BSAV será responsable del coste de adquisición o renovación de las licencias.

Se entiende como mantenimiento preventivo todos los trabajos destinados al correcto funcionamiento de los equipos.

Con el fin de evaluar y realizar el seguimiento de los trabajos de mantenimiento preventivo requeridos, la empresa adjudicataria deberá comunicar semestralmente a BSAV las actuaciones llevadas a cabo.

Mantenimiento correctivo: Resolución de averías de todos los equipos objeto del contrato incluidos en el Anejo núm. 1 y adicionalmente las de aquellos que se adquieran en el período de prestación del servicio.

En caso de que la incidencia derive en problemas con el software básico homologado o la conectividad de red, la empresa adjudicataria deberá solucionarlo o coordinar su resolución, de forma que el puesto quede operativo en una sola intervención, salvo que haya motivos justificados que impidan dicha solución de forma inmediata.

Con el fin de evaluar y realizar el seguimiento de los trabajos de mantenimiento correctivo requeridos, la empresa adjudicataria comunicará semestralmente a BSAV las actuaciones llevadas a cabo.

Gestión de garantías: La empresa adjudicataria se hará cargo de la gestión de las garantías de los equipos que estén en dicha situación, debiendo establecer los acuerdos de servicio pertinentes con los fabricantes, de forma que los requerimientos del servicio se sigan cumpliendo bajo su entera responsabilidad. Esta gestión de garantías es en relación con el Anejo núm.1.

Inventario: El adjudicatario llevará un registro de todos los equipos así como un registro de todos los movimientos en que su personal intervenga (almacén, averías, sustituciones...), y deberá poner los medios para presentar un inventario actualizado y fiable durante el mes de septiembre de cada año.

Instalación, configuración y soporte de equipos: Gestión de altas, bajas o modificaciones de usuarios en los equipos y programas informáticos. Así mismo, el adjudicatario llevará a cabo la configuración de la red cuando se incorporen nuevos usuarios o se den de baja los existentes.

Estos equipos serán suministrados por BSAV.

Conexiones al servidor por terceros: Gestión de la conexión de terceros en remoto (gestores de la base de datos u otros) al servidor de SQL o el de IIS.

Conexiones al servidor por el personal de la empresa para trabajar en remoto: Gestión de las conexiones VPN del personal de BSAV.

Soporte en la restauración de archivos a través de la plataforma que tiene contratada BSAV: Soporte en la gestión de posibles recuperaciones de archivos del gestor de copias de seguridad (Veeam Backup-Replication).

3. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Tiempos de respuesta y de reparación de averías

Los servicios objeto de la presente licitación, se prestarán presencialmente, telefónicamente, por correo electrónico o de forma remota. Se requiere un tiempo de respuesta rápido y eficiente des de la comunicación realizada por BSAV.

El adjudicatario garantizará que el tiempo de respuesta será de 4 horas como máximo siempre que el aviso se realice en horario matinal y al día siguiente hábil siempre que el aviso se realice en horario de tarde.

Se considera tiempo de respuesta el que transcurre desde la comunicación de la incidencia hasta la asistencia del personal técnico.

El adjudicatario garantizará que el tiempo de resolución de incidencias y reparación de averías será de como máximo 24 horas.

Se considera tiempo de resolución de incidencias y reparación de averías el que transcurre desde la comunicación de diagnóstico de la avería hasta su resolución.

En todo caso, recibido el diagnóstico de la avería por parte del adjudicatario, BSAV deberá evaluar y autorizar su reparación. BSAV no asumirá ningún coste que no considere (mano de obra, desplazamiento del equipo técnico, entre otros).

3.2 Soporte técnico

Implica el servicio técnico y soporte informático, asesorando técnicamente y dando resolución de los problemas que puedan surgir en relación con los equipos, sistemas o programas informáticos de BSAV.

Estas labores incluyen, entre otras, las siguientes:

- 1) Resolución de problemas relacionados con instalación, implementación, procedimientos de automatización, configuración de equipos y conexiones a la red de BSAV.
- 2) Reinstalación de los programas y sistemas, así como de los elementos de comunicación de red (acceso a internet, correo electrónico, instalación de tarjetas, memorias, entre otros).
- 3) Intermediación y/o resolución de los problemas y/o dudas, sobre el manejo de las herramientas ofimáticas, programas y sistemas de uso estándar en BSAV. Estas

herramientas, programas y sistemas son en el entorno Windows (Microsoft Office, Microsoft Team, Sharepoint, Correo electrónico, Autocad, Microstation, otros similares).

3.3. Equipo

La titulación exigida para los perfiles requeridos será:

Equipo técnico (Mínimos)		
Núm.	Cargo	Titulación
1	Responsable de proyecto	Ingeniería Técnica Informática o equivalente
1	Técnico soporte	CFGS de Administración de Sistemas Informáticos o equivalente

El adjudicatario se compromete a dedicar los medios personales necesarios para realizar las prestaciones objeto del contrato.

El personal asignado dependerá laboralmente exclusivamente de la empresa que resulte adjudicataria. Es obligación del adjudicatario, la gestión del personal, la gestión laboral del personal trabajador incluida la gestión del contrato laboral y de la retribución y de todos aquellos trámites necesarios con la Seguridad Social, así como cualquier tramitación accesoria vinculada con la situación laboral del equipo que prestará el servicio objeto de la presente licitación.

A partir de la adjudicación del contrato y antes del inicio de la ejecución, el adjudicatario ha de facilitar la relación de personas asignadas a la prestación del servicio. En caso de ausencia o extinción laboral de las personas asignadas deberá de realizarse en un plazo máximo de 24 horas su sustitución, quedando el servicio siempre cubierto. En todo caso, se debe comunicar a BSAV en el menor tiempo posible. Excepto que pueda ser justificable (enfermedad, vacaciones, otras causas) deben dar el servicio las mismas personas.

El adjudicatario se obliga a realizar a su cargo las revisiones médicas periódicas, la formación necesaria, con especial referencia a la prevención de riesgos laborales, también es de obligado cumplimiento la adecuación de los conocimientos para la función a desarrollar, especialmente la normativa y las novedades legislativas aplicables al servicio objeto de la licitación que puedan surgir durante la duración del contrato.

Si BSAV observa negligencia y/o falta de competencia del personal asignado podrá exigir al adjudicatario que se prescinda del/de la trabajador/a para los servicios de este contrato. BSAV se reserva el derecho a exigir la sustitución de cualquier persona adscrita al servicio por motivos disciplinarios, incapacidad para desarrollar el trabajo de forma normal, alteración del orden, desobediencia u otras causas justificadas.

El adjudicatario responde de todas las pérdidas, desperfectos o deterioros en los bienes, objetos e instalaciones que pueda causar el personal que presta el servicio, reparando o reponiendo los mismos en el menor tiempo posible. En caso de no realizar esta reparación o reposición, se descontará el coste del importe mensual de la facturación.

4.- SEGUIMIENTO Y CONTROL

La empresa adjudicataria designará a la persona que vaya a ser el interlocutor con BSAV para la resolución de cualquier aspecto relacionado con el contrato.

Con el fin de supervisar la trayectoria del contrato por parte de Barcelona Sagrera Alta Velocitat, S.A., esta podrá establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes, siendo entre otras, la exigencia de medios humanos, técnicos, materiales y organizativos necesarios para la prestación del servicio o dar las órdenes que considere oportunas con el fin de conseguir los objetivos del contrato.

En cuanto a este punto, BSAV cree conveniente realizar una reunión de seguimiento y control con una frecuencia bimensual o bien y excepcionalmente con una frecuencia mensual.

5.- FORMA DE PAGO

El adjudicatario tiene derecho al abono de los trabajos que realmente ejecute con arreglo al precio convenido y con sujeción al contrato otorgado.

BSAV abonará al contratista el precio dentro de los plazos establecidos en la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, a la fecha de la expedición de la factura, y de acuerdo con los plazos y porcentajes establecidos en el cuadro de características del contrato que consta en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares.

De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional 32 de la LCSP, en la factura correspondiente, se deberá incluir como destinatario el Departamento de contabilidad de BSAV, y deberá indicarse también el número de expediente del contrato (Expediente núm. 2024-DC-0002).

Las facturas se emitirán y se enviarán por medios exclusivamente electrónicos.

6.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El adjudicatario quedará expresamente obligado a cumplir con la normativa vigente en materia

de protección de datos de acuerdo con lo establecido tanto en el Pliego de Cláusulas Administrativas como en el contrato, cumpliendo en todo momento con toda medida técnica y de seguridad que exige la normativa en su calidad de encargado del tratamiento, así como la confidencialidad de cualquier dato que pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato.

7.- PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

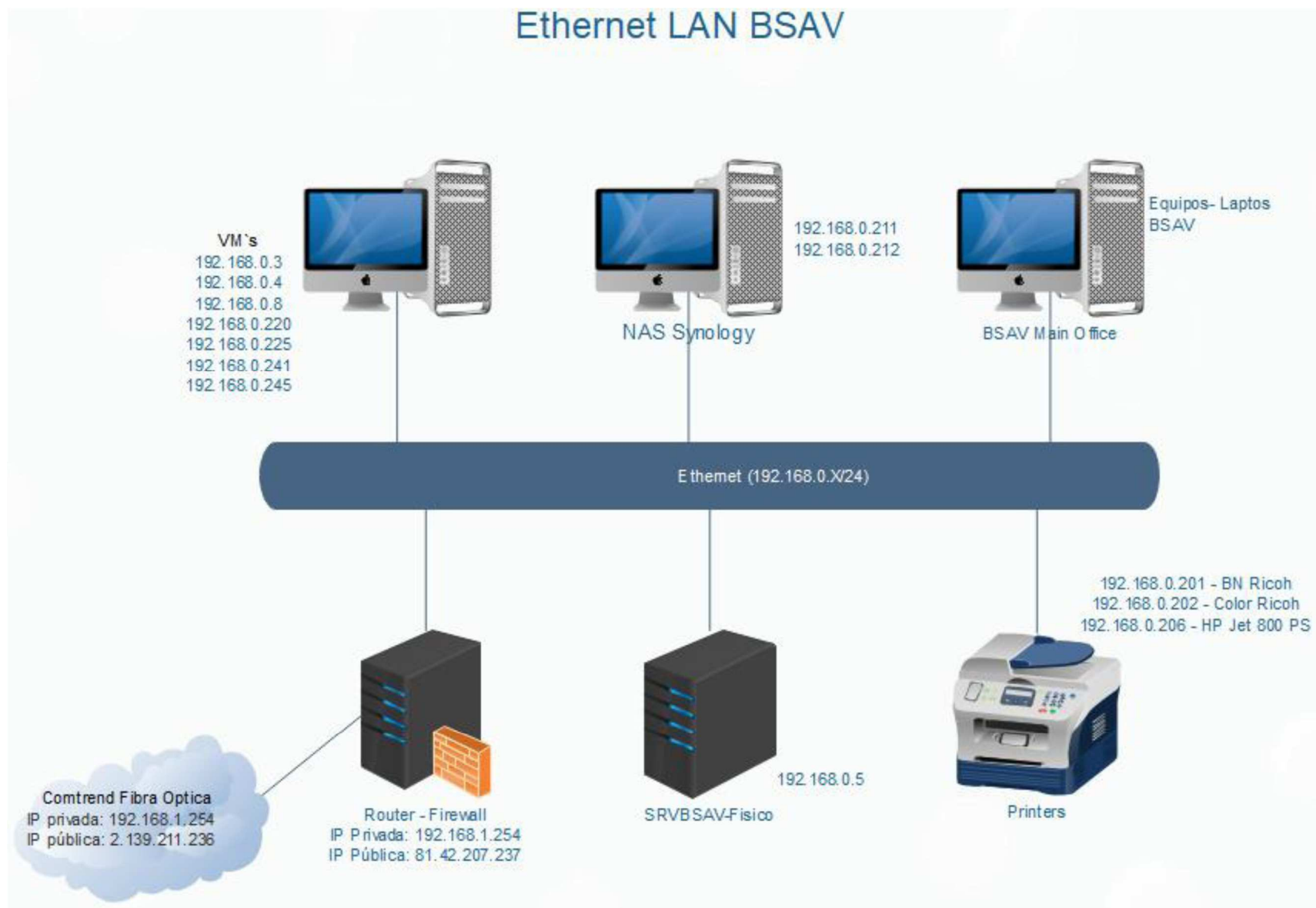
La propiedad de la información corresponde a Barcelona Sagrera Alta Velocitat, S.A., en consecuencia, el adjudicatario deberá entregarla sea cual sea el soporte al finalizar la relación contractual.

ANEJO NÚM. 1

RELACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DOCUMENTO DE LA RED



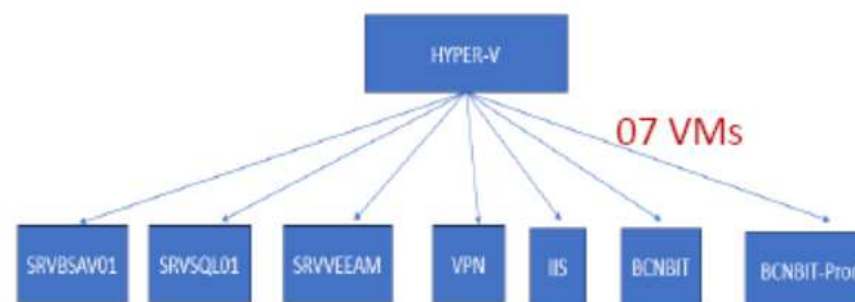
Ethernet LAN BSAV



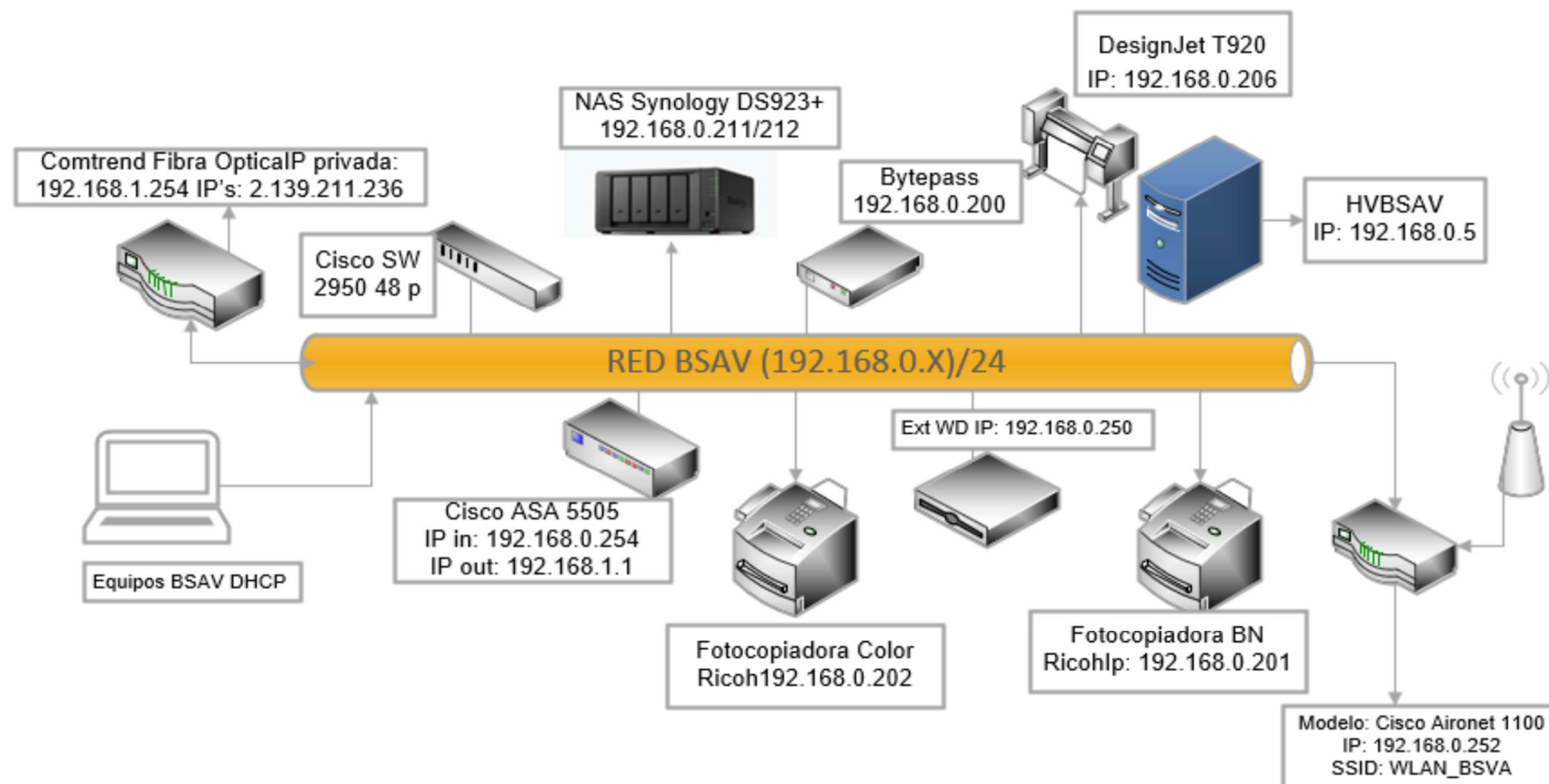
HBSAV Microsoft de Hyper-V

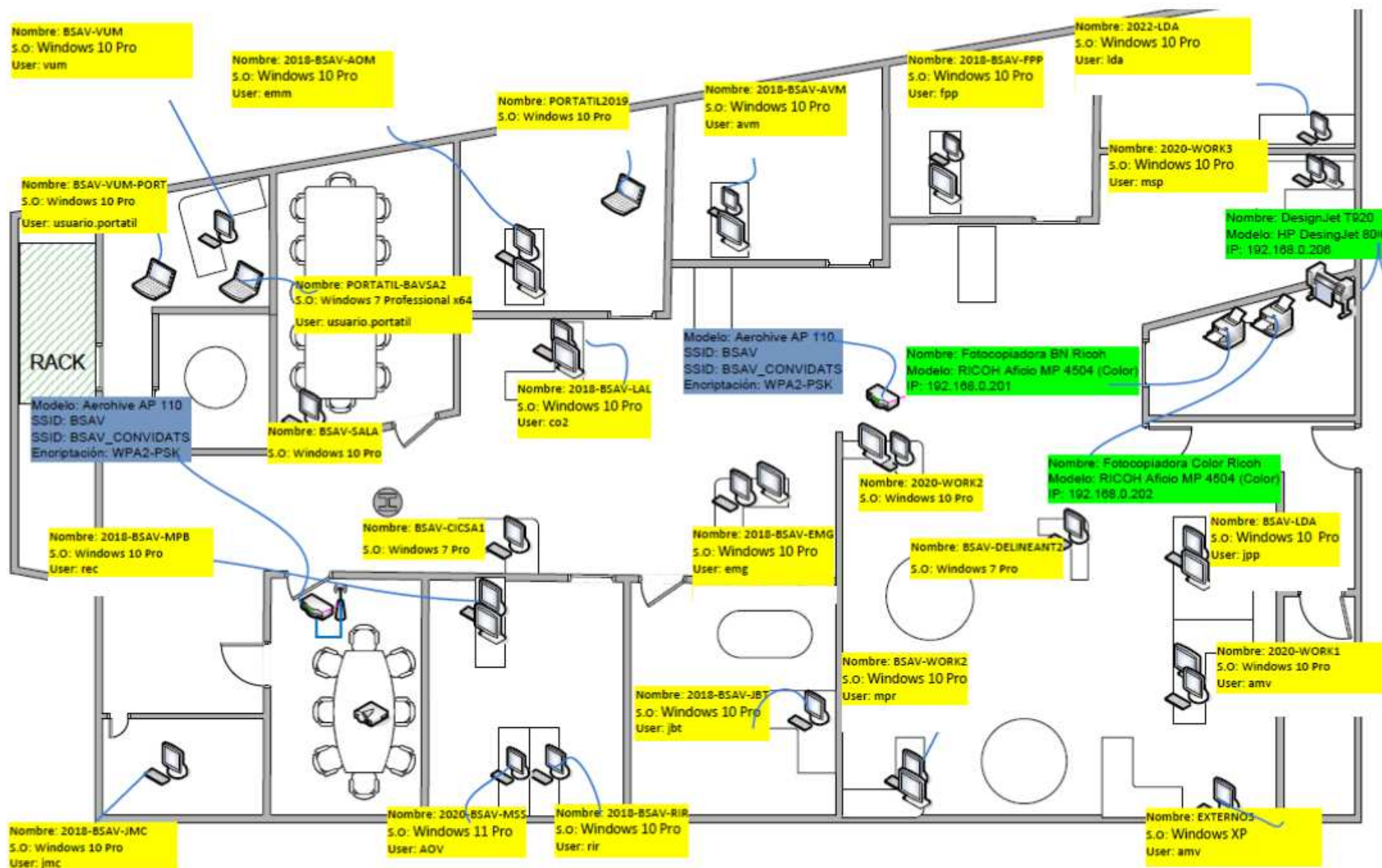
SRV Físico: HVBSAVCPU: 2 x Intel Xeon E5209 RAM: 32GB Disco sistema C: 3'5 TBS.O: Windows Server 2016

Servidor Hyper-V



- **01 SRVBSAV01:** IP: 192.168.0.3 S.O: Windows Server 2016 Standard RAM: 8 GB Disco C: 70 GB Disco E: 2 TB Conexión por Terminal Server Observaciones: -Servidor de dominio-Servidor de DNS-Servidor de DHCP-Servidor Kaspersky Security Management.
- **02 SRVSQL01:** IP: 192.168.0.4 S.O: Windows Server 2016 Standard CPU: 2 x Intel Xeon RAM: 8 GB Disco C: 100 GB Disco Backup: 200 GB Disco Transaction Log: 70 GB Conexión por Terminal Server Observaciones: -Servidor SQL Server 2016 Standard.
- **03 SRVVEEAM:** IP: 192.168.0.241 S.O: Windows Server 2016 Standard CPU: Intel Xeon RAM: 8 MB Disco: 300 GB Conexión por Terminal Server Observaciones: -Servidor Veeam Backup & Replication-Servidor Azure Connect para replicar passwords a Office 365.
- **04 VPN:** IP: 192.168.0.245 S.O: Windows Server 2016 Standard CPU: Intel Xeon RAM: 2 GB Disco: 300 GB Conexión por SSH Observaciones: -Servidor VPN para usuarios.
- **05 BCNBIT:** IP: 192.168.0.220 S.O: Windows Server 2016 Standard CPU: Intel Xeon RAM: 32 GB Disco: 300 GB Conexión por SSH Observaciones: -Servidor Desarrollo.
- **06 BCNBIT-PROD:** IP: 192.168.0.225 S.O: Windows Server 2016 Standard CPU: Intel Xeon RAM: 32 GB Disco: 300 GB Conexión por SSH Observaciones: -Servidor Veeam Backup & Replication.
- **07 IIS:** IP: 192.168.0.8 S.O: Windows Server 2016 Standard CPU: Intel Xeon RAM: 32 GB Disco: 300 GB Conexión por Terminal Server Observaciones: -Servidor Veeam Backup & Replication







Conexión de los SAI en la Sala de Datos BSAV



SAI SALICRU SPS 1200 SOHO+IEC Sai Interact 1200VA/730W.

Conectado los dispositivos Switch, Router, Enlace de Fibra



Conectados 02 NAS Synology y Buffalo, 03 Disco Externo

APC 3200

Conectado el Servidor Físico
HP Proliant DL160 G9 + Central Telefónica



ANEJO NÚM. 2

RELACIÓN DE SISTEMAS Y PROGRAMAS INFORMÁTICOS

Identificación	Unidades Actuales	Vigencia
Office 365 Business Standard	18	03/06/2025
Adobe Creative Cloud	1	01/10/2024
Adobe DC Standard	2	01/10/2024
Microsoft Project	1	17/05/2025
Antivirus Kaspersky	25	05/01/2025