



MINISTERIO DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

MINISTERIO DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SUBSECRETARÍA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIONES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVIDORES CISCO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el servicio de soporte y mantenimiento de los servidores Cisco del Ministerio de Trabajo y Economía Social.

2.- SITUACIÓN ACTUAL

El Ministerio de Trabajo y Economía Social cuenta en la actualidad en la SGTIC con una infraestructura de servidores Cisco repartida entre el CPD principal en Paseo de la Castellana 63 (28003) y el CPD de respaldo en Plaza de San Amaro 5 (28020).

2.1 Listado de equipos

Los elementos para los que se requiere mantenimiento son los siguientes:

| Tipo de elemento | Nº Serie Servidor | Fabricante | Modelo |
|------------------|-------------------|------------|---------------|
| Servidor | WMP251400RA | CISCO | UCS - C220 M5 |
| Servidor | WMP251500CK | CISCO | UCS - C220 M5 |
| Servidor | WMP251600W6 | CISCO | UCS - C220 M5 |
| Servidor | WMP251600XC | CISCO | UCS - C220 M5 |
| Servidor | WMP2517009D | CISCO | UCS - C220 M5 |
| Servidor | WMP251700AR | CISCO | UCS - C220 M5 |
| Servidor | WMP2518002G | CISCO | UCS - C220 M5 |
| Servidor | WMP251800GE | CISCO | UCS - C220 M5 |
| Servidor | WMP251800HX | CISCO | UCS - C220 M5 |
| Servidor | WMP2518012R | CISCO | UCS - C220 M5 |

www.mites.gob.es/
sgtic@mites.gob.es

Paseo de la Castellana, 63
28071 Madrid
Tif: 91 363 11 88
Código DIR3: EA0041850

CSV : PTF-a19a-e6ef-4442-b818-6d91-a799-5f59-4700

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO IGNACIO HERNANDEZ VALVERDE | FECHA : 09/07/2024 09:59 | Sin acción específica



MINISTERIO DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SUBSECRETARÍA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

| | | | |
|----------|-------------|-------|---------------|
| Servidor | WZP25130MRU | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP2515005L | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP2515006D | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP2515006R | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP2515007D | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP2515007F | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP2515007J | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP2515007K | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP2515007V | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP2515008B | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP2515008E | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP2515008N | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP2515008S | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP25150094 | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP25150099 | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP2515009T | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP251500AM | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP251500AR | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP251500BM | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP251500BQ | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP251500BU | CISCO | UCS - C240 M5 |
| Servidor | WZP251500C3 | CISCO | UCS - C240 M5 |

www.mites.gob.es/
sgtic@mites.gob.es

Paseo de la Castellana, 63
28071 Madrid
Tif: 91 363 11 88
Código DIR3: EA0041850

CSV : PTF-a19a-e6ef-4442-b818-6d91-a799-5f59-4700

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

FIRMANTE(1) : PEDRO IGNACIO HERNANDEZ VALVERDE | FECHA : 09/07/2024 09:59 | Sin acción específica



MINISTERIO DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SUBSECRETARÍA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

| | | | |
|-----|--------------|---------|------------------|
| KVM | YVAT090196 | FUJITSU | RG25 |
| KVM | 4A2013A80022 | CISCO | KVM - 16 PUERTOS |
| KVM | YVAT090201 | FUJITSU | RG25 |
| KVM | 4A2013A80008 | CISCO | KVM - 16 PUERTOS |

3.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

Como se indica en el objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá proporcionar el soporte y mantenimiento de todos los elementos detallados en el apartado 2.1, durante toda la duración del contrato. La empresa adjudicataria deberá aportar todos los medios materiales, técnicos y humanos necesarios para la correcta ejecución de los trabajos, conforme a lo establecido en el presente documento de licitación.

Para todos los elementos objeto de este contrato se requiere el soporte y mantenimiento de la empresa adjudicataria. Este servicio debe incluir necesariamente, como mínimo, la recepción de incidencias y las actuaciones en remoto o in situ, según se precise, que sean necesarias para resolver posibles incidencias que puedan surgir.

3.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria proporcionará el soporte y mantenimiento del hardware durante todo el período de duración del contrato.

El soporte incluirá los siguientes servicios:

Asistencia puntual

Asistencia técnica a petición de usuario con el fin de solucionar una avería hardware de cualquiera de los equipos. El adjudicatario facilitará el medio de comunicación para la recepción de estas consultas técnicas.

Mantenimiento preventivo

Asistencia técnica de carácter periódico para realizar las operaciones pertinentes indicadas en las especificaciones del fabricante de cada uno de los equipos, que permitan evitar un deterioro de los mismos, así como reducir el riesgo de averías. Los licitadores incluirán en su oferta las actuaciones que llevarán a cabo para proporcionarlo sobre la base de las recomendaciones del fabricante.

En el caso de que el mantenimiento preventivo de un equipo exija una parada planificada del mismo, el responsable de sistemas del Ministerio de Trabajo y Economía Social decidirá el momento idóneo para realizar dicha parada.

Mantenimiento correctivo

www.mites.gob.es/
sgtic@mites.gob.es

Paseo de la Castellana, 63
28071 Madrid
Tlf: 91 363 11 88
Código DIR3: EA0041850

CSV : PTF-a19a-e6ef-4442-b818-6d91-a799-5f59-4700

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO IGNACIO HERNANDEZ VALVERDE | FECHA : 09/07/2024 09:59 | Sin acción específica



MINISTERIO DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SUBSECRETARÍA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

Es aquel realizado como respuesta a un funcionamiento anómalo del sistema, una vez haya sido detectado y notificado en forma de aviso (incidencia), con objeto de restablecer el funcionamiento correcto. Los trabajos necesarios para realizar este servicio podrán ser de atención in situ o remota, según la incidencia lo requiera.

El mantenimiento correctivo permite diagnosticar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento de los equipos y configuraciones considerados en los servicios y/o el cumplimiento de los requerimientos generales de calidad, fiabilidad, seguridad o continuidad comprometidos por el adjudicatario, garantizando el restablecimiento de la completa operatividad del servicio.

Comprenderá la ejecución de todas las tareas que sean necesarias para subsanar los problemas o fallos que pueda presentar el sistema, con el objetivo de restablecer el servicio en el menor tiempo posible.

Cubrirá el soporte de Nivel 2 (empresa adjudicataria). El personal técnico responsable del Ministerio de Trabajo y Economía Social podrá facilitar acceso remoto a los sistemas de gestión, aunque en caso necesario, la empresa adjudicataria deberá desplazarse in situ a las instalaciones del Ministerio de Trabajo y Economía Social (Nivel 1 de soporte).

El servicio ofrecido no deberá tener limitaciones en cuanto al número de intervenciones de mantenimiento a realizar durante el período de vigencia del contrato.

Este servicio incluirá como mínimo:

- **Servicio centralizado de recepción de incidencias**

Este servicio podrá ser telefónico o por correo electrónico para el diagnóstico y resolución de incidencias, así como para la comunicación de peticiones y consultas. Este servicio deberá ofrecerse al menos en el horario especificado en el epígrafe Acuerdos de Nivel de Servicio.

- **Soporte técnico in situ especializado**

En caso de que la incidencia no pueda resolverse en remoto, deberá desplazarse un técnico experto al destino en el que se encuentre el equipo averiado para su revisión. El técnico efectuará el diagnóstico y resolverá la incidencia o, en su caso, gestionará la sustitución del mismo. La prestación de este servicio, así como los materiales necesarios, incluidos repuestos, deberán realizarse sin coste adicional.

- **Reposición de hardware**

En el caso de que para resolver una incidencia se requiera la sustitución de componentes o del equipo averiado, el adjudicatario se hará cargo de la reposición de los mismos, así como de sus costes, y dejará operativo el elemento en su ubicación de origen con otro de idénticas características o superior. Se tendrán en cuenta para ello los tiempos de resolución indicados en el epígrafe Acuerdos de Nivel de Servicio.

Los gastos que se deriven de esta reposición estarán incluidos en el precio global de este contrato, no suponiendo por tanto coste adicional. En la resolución de las incidencias, se utilizarán siempre recambios originales o de las mismas características y funcionalidades.

En cualquier caso, ante una avería de un disco físico y ante su posible salida de las instalaciones del Ministerio de Trabajo y Economía Social, dichos discos físicos con información del Ministerio serán

www.mites.gob.es/
sgtic@mites.gob.es

Paseo de la Castellana, 63
28071 Madrid
Tlf: 91 363 11 88
Código DIR3: EA0041850

CSV : PTF-a19a-e6ef-4442-b818-6d91-a799-5f59-4700

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO IGNACIO HERNANDEZ VALVERDE | FECHA : 09/07/2024 09:59 | Sin acción específica



MINISTERIO DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SUBSECRETARÍA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

devueltos a la empresa adjudicataria previo paso por el desmagnetizador que el Ministerio posee. Este requisito podrá ser sustituido a petición de la empresa adjudicataria, siempre y cuando la misma presente un certificado vinculante en el que se compromete a eliminar de manera definitiva por sus propios medios la información saliente del Ministerio, el cual tomará las acciones legales oportunas en caso de que detecte que esa información no fue destruida de manera fehaciente.

En el caso de que la reparación de una avería no se pudiese realizar en el plazo previsto en el presente pliego, el adjudicatario se compromete a sustituir temporalmente el equipo por otro de similares características e iguales o superiores prestaciones que ofrezca al usuario la misma funcionalidad, hasta la resolución definitiva de la avería.

4.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El objetivo del Ministerio de Trabajo y Economía Social es contratar un servicio de soporte con un nivel adecuado de calidad, garantizando que los servicios contratados se corresponden con los servicios recibidos y obtener una mejora objetiva del servicio. Para ello, en este punto se definen los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que permitirán conocer el momento en que el nivel de servicio no es aceptable.

El adjudicatario está comprometido a garantizar la calidad del servicio, a cumplir los ANS y a documentar e informar de su cumplimiento o incumplimiento al Ministerio de Trabajo y Economía Social. Por su parte, la verificación del cumplimiento de los ANS ofertados por el licitador corresponderá al Ministerio de Trabajo y Economía Social y deberá realizarse a través de los instrumentos aprobados para la prestación del servicio. El incumplimiento de los ANS originará las penalizaciones adecuadas, es decir, en caso de no dar un servicio de calidad, se realizará un descuento en la facturación.

El adjudicatario, previa aprobación por parte del Ministerio de Trabajo y Economía Social, será el responsable de establecer el **sistema de medición** y de producir los indicadores periódicos que sirvan para acreditar el cumplimiento del compromiso establecido en los ANS. A tal fin, el adjudicatario deberá presentar en su propuesta la definición del sistema de métricas y metodología de medición que deberá ser aprobado por el Ministerio de Trabajo y Economía Social, antes de la puesta en marcha del servicio. La periodicidad mínima para producir estos indicadores será **mensual**.

Para llevar a cabo dicha supervisión sobre los objetivos definidos, se han establecido unos indicadores cuantificables, basados en unos parámetros de servicio y en la tipología de incidencias.

4.1 PARÁMETROS DEL SERVICIO

Se definen los siguientes parámetros para la medición de la calidad del servicio:

Se considera **tiempo de atención** a la franja horaria en la que se deberá prestar el servicio y en la que se contabilizarán los tiempos de respuesta y de resolución. Esta franja horaria se refiere al tiempo en que la empresa debe estar en disposición tanto de recibir una comunicación de avería como de visitar y acometer la resolución de la misma. Será un servicio 8x5, de **9:00 horas a 17:00 horas**, de lunes a viernes.

www.mites.gob.es/
sgtic@mites.gob.es

Paseo de la Castellana, 63
28071 Madrid
Tif: 91 363 11 88
Código DIR3: EA0041850

CSV : PTF-a19a-e6ef-4442-b818-6d91-a799-5f59-4700

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO IGNACIO HERNANDEZ VALVERDE | FECHA : 09/07/2024 09:59 | Sin acción específica



MINISTERIO DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SUBSECRETARÍA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

Se considera **tiempo de respuesta** al tiempo que transcurre desde la comunicación de la incidencia (por la vía acordada con el adjudicatario) hasta el inicio por parte del Servicio de Soporte de la empresa adjudicataria, de la actividad necesaria para la resolución de la anomalía, dando lugar a la conexión remota con el sistema afectado o a la visita del técnico al lugar donde se encuentre instalado el equipo, si esto fuera necesario.

Se considera **tiempo de resolución** al período de tiempo transcurrido desde que se detecta una avería de forma proactiva por parte del adjudicatario, o el grupo técnico del Ministerio de Trabajo y Economía Social comunica al adjudicatario la avería, hasta el momento en que queda solucionada.

4.2 TIPOLOGÍA DE INCIDENCIAS

Se consideran las posibles incidencias siguientes:

| Criticidad | Descripción |
|------------|--|
| CRÍTICA | El uso en producción del equipo queda interrumpido o tan gravemente afectado, que le impide seguir trabajando de manera razonable. Se experimenta una completa pérdida del servicio. |
| URGENTE | Se experimenta una pérdida de servicio severa o hay prestaciones importantes que se encuentran no disponibles sin que exista una solución alternativa aceptable. Sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida. |
| NO URGENTE | Se experimenta una pérdida de servicio menor. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad. Las consultas se considerarán dentro de esta tipología. |

4.3 CONDICIONES DEL SERVICIO DE CALIDAD

En función de los parámetros descritos y de la tipología de incidencias, se muestran en la siguiente tabla las condiciones para prestar un servicio de calidad:

| Criticidad de la incidencia | Tiempo de respuesta | Tiempo de Resolución |
|-----------------------------|---------------------|---|
| CRÍTICA | 4 horas | Un máximo de 24 horas desde la comunicación de la incidencia |
| URGENTE | 8 horas | Un máximo de 48 horas desde la comunicación de la incidencia |
| NO URGENTE | 24 horas | Un máximo de 72 horas desde la comunicación de la incidencia |

www.mites.gob.es/
sgtic@mites.gob.es

Paseo de la Castellana, 63
28071 Madrid
Tlf: 91 363 11 88
Código DIR3: EA0041850

CSV : PTF-a19a-e6ef-4442-b818-6d91-a799-5f59-4700

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO IGNACIO HERNANDEZ VALVERDE | FECHA : 09/07/2024 09:59 | Sin acción específica

PATRICIA MONFORT HONRUBIA - 2024-10-02 13:34:37 CEST
VALIDACION DE INFORMES MITES - 2024-07-09 10:00:40 CEST
Puede comprobar la autenticidad de esta copia mediante CSV: 01f_442-b818-6d91-a799-5f59-4700
Código seguro de verificación: 01f_442-b818-6d91-a799-5f59-4700



MINISTERIO DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SUBSECRETARÍA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

Las condiciones aquí establecidas son de obligado cumplimiento, no pudiéndose superar los tiempos marcados en el presente pliego, si bien se pueden ofertar mejores condiciones que reduzcan estos tiempos.

4.4 PENALIDADES APLICABLES EN LA FACTURACIÓN

En caso de superación repetida de los tiempos máximos requeridos, serán aplicables penalidades en la facturación correspondiente, según se detalla en la siguiente tabla:

| Indicador | Período de medición | Criticidades (ver tiempos máximos establecidos) | “Nivel de servicio” aceptable sin penalización (medido en nº de veces que se superan los tiempos máximos) | Penalización aplicable a las facturas del mes por número de incidencias que superen lo establecido en la columna 4 (hasta un máximo del 8%) |
|----------------------|---------------------|---|---|---|
| Tiempo de respuesta | Mensual | Incidencias CRÍTICAS y URGENTES | 0 veces/mes | A partir de 1 vez/mes, penalización del 2% de la facturación correspondiente |
| Tiempo de respuesta | Mensual | Incidencias NO URGENTES | 1 vez/mes | A partir de 2 veces/mes, penalización del 2% de la facturación correspondiente |
| Tiempo de resolución | Mensual | Incidencias CRÍTICAS y URGENTES | 0 veces/mes | A partir de 1 vez/mes, penalización del 2% de la facturación correspondiente |
| Tiempo de resolución | Mensual | Incidencias NO URGENTES | 1 vez/mes | A partir de 2 veces/mes, penalización del 2% de la facturación correspondiente |

Madrid,

PROPONE:

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

PEDRO HERNÁNDEZ VALVERDE

AUTORIZA:

LA PRESIDENTA DE LA JUNTA DE
CONTRATACIÓN DEL MINISTERIO DE
TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

ENTERADO Y CONFORME:
EL ADJUDICATARIO

www.mites.gob.es/
sgtic@mites.gob.es

Paseo de la Castellana, 63
28071 Madrid
Tlf: 91 363 11 88
Código DIR3: EA0041850

CSV : PTF-a19a-e6ef-4442-b818-6d91-a799-5f59-4700

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : PEDRO IGNACIO HERNANDEZ VALVERDE | FECHA : 09/07/2024 09:59 | Sin acción específica