

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO (ART. 159.6 LCSP), CUYO OBJETO ES LA RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS SERVIDORES CISCO UCS PARA MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N.º 115 (EXPTE. CG-2026/5101/0007).

1. Introducción

El licitador deberá presentar una oferta para Mutua de Andalucía y de Ceuta (en adelante CESMA) para la renovación del mantenimiento de los servidores Cisco UCS detallados a continuación, debiendo satisfacer al menos las funcionalidades y requisitos que se especifican en el presente documento.

2. Requerimientos técnicos

Los servicios de mantenimiento se deberán prestar con cobertura 24x7x4 on-site, por un periodo de 12 meses.

Los productos incluidos en el pliego son los siguientes:

| Producto | S/N |
|---------------|-------------|
| UCSC-C220-M4S | FCH1943V1EG |
| UCSC-C220-M4S | FCH1943V1B6 |
| UCSC-C220-M4S | FCH2051V0RQ |
| UCSC-C220-M4S | FCH2120V0ZX |

- **Prestación del servicio:**

El adjudicatario deberá:

- Proporcionar un punto de contacto único para la apertura de incidencias, con disponibilidad 24x7, 365 días al año.
 - Recepción y registro en herramienta de ticketing.
 - Notificación y asignación al SM y/o técnico de guardia
 - Cierre incidencia
- Asignar un gestor del servicio (Service Manager) para personalizar la gestión e interlocución con CESMA, garantizando la calidad del servicio: seguimiento de incidencias, SLAs, informes...
- Garantizar la atención y resolución de las incidencias desde el departamento técnico, incluyendo:
 - Desplazamiento del técnico a las instalaciones de cliente
 - Mano de obra

- Piezas necesarias para la resolución de la incidencia (o bien, la sustitución por un equipo de prestaciones iguales o superiores, si no es posible repararlo).
- Disponer de recursos logísticos para garantizar la disponibilidad de las piezas/equipos en función de los niveles de servicio acordados

- **Inicio del servicio:**

El adjudicatario deberá:

- Programar junto a CESMA una reunión de arranque o kick off del servicio, con el objeto de recopilar toda la información necesaria para una adecuada gestión de las actividades de la fase recurrente:
 - Presentación interlocutores (roles y responsabilidades)
 - Presentación de la matriz de escalado al cliente
 - Auditoría técnica inicial hardware, con visita a los CPD's o en remoto, para conocer con mayor detalle las configuraciones, componentes, ubicaciones y criticidad de los equipos, así como detectar posibles anomalías:
 - Inspección física de componentes hardware: revisiones visuales del estado general de los equipos, cables, conexiones de dispositivos, conectores y componentes de red.
 - Establecer puntos de control "healthcheck" por tipo de máquina.
 - Revisión del emplazamiento de los distintos equipos, verificando el espacio libre en racks, nivel de contaminación ambiental, humedad y temperatura.
 - Análisis de logs con el objetivo de identificar componentes próximos a su fin de vida.
- Actualización del inventario de los equipos para su posterior control.
- Reubicación de repuestos (stock de proximidad)
- Al finalizar la intervención/auditoría, el técnico emitirá el correspondiente informe de la intervención/situación del parque.
- **Mantenimiento correctivo:**

Se entiende Mantenimiento Correctivo como la resolución de problemas observados en los activos dentro del alcance, a través de la reparación y/o sustitución in situ de las piezas defectuosas.

- Las incidencias y peticiones relacionadas con el mantenimiento del equipamiento se centralizarán a través del Centro de Servicios de la empresa adjudicataria y se escalarán siguiendo el proceso de Gestión de incidencias.
- El adjudicatario proporcionará tanto los medios humanos como técnicos, para asegurar que el mantenimiento se realiza correctamente dentro de los niveles de servicio (SLA) acordados.

- Dentro del servicio se incluirán los materiales, cambios de componentes necesarios, portes logísticos, desplazamientos, así como la mano de obra requerida para la resolución de la incidencia.
- En las intervenciones in situ el técnico del equipo asignado se conectará remotamente o se desplazará lo antes posible al lugar donde está el sistema afectado para iniciar el proceso correctivo, si fuera necesario.
- Al finalizar la intervención:
 - La incidencia quedará como finalizada, cuando el protocolo de pruebas finales permita validar el correcto funcionamiento del equipo afectado.
 - Cuando no se supera el protocolo de pruebas establecido, la intervención quedará como no finalizada, debiéndose planificar una segunda intervención, activando inmediatamente los procesos auxiliares necesarios (procedimiento de escalado, petición de soporte, de recambios, etc.) hasta llegar a la resolución y finalización de la incidencia.
 - La resolución de la incidencia quedará finalizada cuando el responsable correspondiente del cliente final la valide.
- **Suministro de un equipo alternativo:**
 - El adjudicatario se compromete a cumplir los niveles del servicio independientemente de las circunstancias de los equipos a mantener.
 - En los casos en que no se pueda reparar debido a una avería grave o por cualquier otra causa, se planteará la posibilidad de requerir, bajo autorización previa, la sustitución del equipo por otro de prestaciones similares o superiores y totalmente configurado.
 - Una vez reparado, el equipo original será reinstalado y puesto en operación en sus condiciones iniciales de uso.
 - Esta sustitución podrá convertirse en permanente si no hay posibilidad de reparar el dispositivo original. En este caso, la empresa adjudicataria se hará cargo de la retirada de residuos siguiendo las pautas medioambientales oportunas, no retirará soportes/discos que contengan información confidencial, dejará el equipo operativo y en las mismas condiciones que el inicial, siempre realizando estas acciones previa autorización del responsable de cliente.
 - La sustitución supondrá la instalación del nuevo equipo a nivel físico y lógico, incluyendo las aplicaciones y los datos existentes en el equipo físico sustituido, teniendo en cuenta que la copia de seguridad de los datos será provista por CESMA. Dicha sustitución quedará reflejada en el inventario, indicándose en el informe correspondiente.
- **Mantenimiento Preventivo:**
 - Durante la ejecución del servicio, se planificarán visitas preventivas para verificar el buen funcionamiento de los equipos y/o detectar posibles anomalías, realizando las propuestas de mejora o de evolución de la infraestructura que fueran necesarias.

- Las prestaciones preventivas se realizarán periódicamente según una agenda predefinida y de acuerdo con los requerimientos técnicos y entorno de uso de cada equipamiento.
- **Nivel de Servicio:**
 - El servicio ofertado deberá cumplir los siguientes niveles de servicio:
 - SLA 24x7x4
 - Días de atención: lunes a domingo
 - Horario de atención: 00:00 a 23:59 h.
 - Tiempo de respuesta: <15 minutos
 - Tiempo de intervención < 4 horas

3. Servicios Adicionales

No se requiere ningún servicio adicional a lo solicitado en el punto 2 de este Pliego.

4. Criterios y requisitos de facturación

El adjudicatario emitirá las facturas de conformidad con la normativa aplicable en cada momento. Las facturas serán remitidas al centro de referencia y coordinación de CESMA o unidades tramitadoras, según se trate, en el plazo máximo de 15 días desde que se prestó el servicio, adjuntando documentación acreditativa de la solicitud del servicio en el caso de servicios no periódicos.

Dichas facturas se presentarán en la delegación territorial de Cesma que corresponda a cada lote. Las facturas serán abonadas, por transferencia bancaria, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de su presentación en esta entidad.

En todo caso, la factura o facturas que se emitan deberán cumplir con la normativa de aplicación que en cada momento sea exigible, incluida la prevista en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público, así como también las fiscales.

Por tanto, si la empresa adjudicataria fuere una de las entidades incluidas en el artículo 4 de la Ley 25/2013 estará obligada al uso de la factura electrónica y a su presentación a través del Punto General de Entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado (FACE), siempre que la misma exceda de 5.000,00 euros.

No obstante, si la empresa adjudicataria no fuere una de las entidades comprendidas en el artículo 4 de la Ley 25/2013, o aun estando incluida en el ámbito de aplicación de la Ley 25/2013 la factura emitida no excediera de 5.000,00 euros, también podrá presentar facturas en formato electrónico a través del Punto General de Entrada.

Los códigos de CESMA para el envío de facturas electrónicas en el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACE) son:

UT: GE0000519 OC: GE0000519 OG: GE0000519

Con carácter general en la factura constará: Número de identificación fiscal, nombre apellidos o razón social completa del adjudicatario, número de factura y en su caso serie y fecha de expedición, así como el número de cuenta bancaria por la que desea que le sean abonadas. Deberá incluir además el código de referencia asignado a este expediente.

Los conceptos e importes unitarios que se relacionen en las facturas se ajustarán siempre a los ofertados por la empresa adjudicataria.

Únicamente podrá facturar a CESMA la empresa adjudicataria. No se admitirán facturas de terceros.

El incumplimiento de todos o alguno de estos requisitos supondrá la devolución de la factura al proveedor.

Ceuta, 31 de octubre de 2025.