



CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE ACCESO WIFI PARA LA FUNDACIÓN IMDEA SOFTWARE. REF: 2026-05-WIFI

1. Objeto del contrato

La Fundación IMDEA Software, en adelante “la Fundación” o “IMDEA Software” desea contratar mantenimiento, garantía y soporte de la red Wi-Fi instalada en sus oficinas.

- Gestión por parte del adjudicatario de la garantía y soporte oficial del fabricante de los equipos, con nivel de soporte NBD (*next business day*).
- Soporte y mantenimiento de los equipos por parte del adjudicatario, igualmente NBD.
- Actualizaciones de software necesarias para garantizar su correcto funcionamiento y tener un nivel de seguridad adecuado.
- Duración del contrato: 2 años.

El servicio de soporte incluirá, entre otros, el soporte para el análisis de incidencias tanto hardware como software *hasta su completa resolución*, pudiendo incluso ser

CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE ACCESO WIFI PARA LA FUNDACIÓN IMDEA SOFTWARE. REF: 2026-05-WIFI

necesario que personal del adjudicatario se desplace físicamente a IMDEA Software. Este análisis puede requerir el soporte del fabricante para estudiar y tratar errores, logs, alarmas, avisos, etc, generados por el equipamiento así como revisiones y modificaciones de la propia configuración de los equipos. Asimismo, entre otras acciones, una incidencia se podría solucionar con la sustitución hardware o con el suministro de parches software específicos o actualizaciones completas del sistema operativo, o con la aplicación de configuraciones optimizadas.

Los licitadores deberán ser partner oficial del fabricante de los equipos, HP Aruba, y tener en plantilla personal técnico con certificado oficial del fabricante.

1.1. Listado de equipos

La red está compuesta por 42 puntos de acceso, 41 de interior HP Aruba 515 y uno de exterior HP Aruba 365:

AP	s/n	
HP Aruba 515	CNJNKD5234	
	CNJNKD525B	
	CNJNKD524T	
	CNJNKD525V	
	CNJNKD525D	
	CNJNKD5273	
	CNJNKD5205	
	CNJNKD5271	
	CNJNKD524R	
	CNJNKD524G	
	CNRWLBN4DL	
	HP Aruba 365	CNJ8JSW6BB

1.2. Soporte y Garantía

El servicio de soporte y garantía tendrá una duración de, al menos, **2 años** en modo NBD (Next Business Day)

También esta incluida en el servicio de soporte la actualización de software de los

CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE ACCESO WIFI PARA LA FUNDACIÓN IMDEA SOFTWARE. REF: 2026-05-WIFI

equipamientos ofertados.

El ámbito de responsabilidad de la soporte del adjudicatario incluirá toda aquella electrónica de comunicaciones, elementos para el acondicionamiento, componentes, materiales, elementos pasivos etc., que sean objeto del contrato.

Los requisitos del servicio de soporte son los siguientes:

- Esto incluirá, entre otros, los siguientes aspectos que se desarrollan en los apartados siguientes:
 - Versiones de software.
 - Actualización de software.
 - Soporte técnico.
 - Revisiones preventivas.
 - Actuaciones correctivas, donde se incluye la reposición e instalación de nuevos componentes que sustituyan a aquellos averiados.
 - Intervenciones programadas.
 - Generación de informes.
- El soporte que se requiere aplica tanto al equipamiento suministrado (equipamiento como el cableado o chasis por ejemplo).
- El servicio de soporte incluirá la actualización una vez al año de las versiones de software, firmware o parches recomendados por el fabricante.
- Adicionalmente, se incluirá la instalación de nuevas versiones de software y parches, tanto aquellas necesarias para solucionar problemas de la operativa del equipamiento como versiones nuevas que soporten nuevas funcionalidades que IMDEA Software considere de interés. Las anteriores cargas serán ejecutadas por el adjudicatario de conformidad con el plan y las ventanas de mantenimiento que establezca IMDEA Software. El adjudicatario realizará la carga de la versión in-situ si fuera necesario. Estos trabajos no tendrán coste adicional para IMDEA Software.
- Incluirá todas las intervenciones que sean necesarias, tanto in-situ como en remoto, de forma que se resuelvan y/o ejecuten de forma óptima y con calidad todas las actividades, revisiones, procedimientos, etc., cubiertas por la garantía.

CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE ACCESO WIFI PARA LA FUNDACIÓN IMDEA SOFTWARE. REF: 2026-05-WIFI

- IMDEA Software podrá seleccionar la versión de software que desea cargar de entre las existentes en ese momento, aunque no sea la más reciente. Para realizar esta selección, el adjudicatario deberá proporcionar a IMDEA Software la información técnica detallada de cada nueva versión software del sistema operativo de los equipos. La información deberá ser tan detallada como sea necesario de tal modo que IMDEA Software pueda evaluar la conveniencia o no de la actualización, siendo responsable el adjudicatario de satisfacer todas las dudas y preguntas y/o aportar la información que sea necesaria. Esta información se facilitará a IMDEA Software tan pronto las nuevas versiones hayan sido liberadas por el fabricante para su utilización.
- El servicio incluirá las actualizaciones de microcódigo u otros módulos o licencias tantas veces como sea necesario para el funcionamiento óptimo de los equipos. Estas actualizaciones, al igual que las cargas de nuevas versiones de software, serán realizadas por el adjudicatario.
- El adjudicatario será responsable de realizar los ajustes necesarios en las configuraciones de los equipos implicados para adaptarlas a la nueva versión del software o licencias cargadas u otras actualizaciones de software o licencias que se hubieran realizado. Estos trabajos se realizarán bajo la coordinación de IMDEA Software. El alcance del servicio incluye a todos los componentes objeto del contrato y consiste en:
 - El servicio debe cubrir los siguientes niveles:
 - **Nivel 2/Tier 2:** Soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas en la incidencia. Se escalará la incidencia desde el Nivel 1, de esta manera, el soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en los equipos ofertados en la presente petición de oferta, y son responsables de personarse físicamente en un PdP para solucionar un problema con la ayuda del fabricante. También son responsables de realizar cambios de hardware si fuera necesario. Este nivel será el que traslade al nivel 3 el problema exacto que existe y será el que realice la interlocución con el Nivel 3. IMDEA Software estará en copia de todas las comunicaciones entre Nivel 2 y Nivel 3.
 - **Nivel 3/Tier 3:** Soporte técnico del fabricante, en el que se escalará la incidencia a Nivel 3 (fabricante) desde el Nivel 2. Los técnicos asignados a este nivel son expertos y son responsables, no solo para ayudar al personal de

CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE ACCESO WIFI PARA LA FUNDACIÓN IMDEA SOFTWARE. REF: 2026-05-WIFI

los otros niveles 1 y 2 sino también para investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas y conocimientos internos de fabricante.

- **NO** debe cubrir el siguiente nivel:
 - **Nivel 1/Tier 1:** Este es el nivel de soporte inicial, que cubre la responsabilidad de las incidencias básicas. El Nivel 1 recibirá alarmas que se enviarán desde los sistemas de gestión y se tendrán que tratar. Se realizará un trabajo proactivo de las incidencias también a través del sistema de monitorización.
- Todas las necesidades y prestaciones que se requieren en este apartado deben ser proporcionadas **directamente** por el adjudicatario del contrato, entendiéndose que el soporte de alto nivel (Nivel 3) se contratará directamente al fabricante original del hardware, permitiendo también que el soporte de Nivel 2 se contrate al fabricante original del hardware, aunque solo está permitido que el Nivel 2 se contrate al fabricante original si los grupos que harán el Nivel 2 y el Nivel 3 dentro del fabricante están atendidos por distintos grupos de personas, en relación a lo anterior no se permite que el licitador contrate a otro integrador de los equipos licitados para realizar el soporte y tampoco se permite que el fabricante original contrate a otro integrador para dar el soporte final del licitador, solo está permitido con respecto al párrafo anterior que el licitador o fabricante contrate a otro integrador para dar el soporte físico, es decir, para personarse físicamente en el PdP de cara a solucionar un problema hardware (cambiar un equipo por ejemplo) o conectarse en local al equipo, la razón de no poder subcontratar el Nivel 2 es porque es un nivel de soporte muy especializado y sería necesario que las personas que ofrezcan este trabajo tengan una formación adecuada a este nivel de especialidad. A estos efectos, el adjudicatario tiene la responsabilidad de ser garante y responder de la correcta ejecución de la garantía por parte del fabricante, satisfaciendo los requisitos del presente documento, dado que su función es en algunos casos la de contratar el servicio de Nivel 3 con el fabricante con la garantía de calidad requerida y en otros traspasar el soporte de Nivel 2/3 al fabricante del hardware.
- IMDEA Software tendrá acceso directo, 24 horas al día, todos los días del año, al centro de soporte de los fabricantes de los componentes objeto del contrato, vía teléfono, correo electrónico y herramienta o aplicación web de soporte al cliente, si existiera. IMDEA Software también tendrá acceso directo a la herramienta de ticketing para gestión de incidencias que tenga el fabricante, con objeto de poder abrir incidencias directamente o hacer seguimiento de aquellas que hubiera podido abrir directamente el adjudicatario. Con estos accesos, IMDEA Software

CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE ACCESO WIFI PARA LA FUNDACIÓN IMDEA SOFTWARE. REF: 2026-05-WIFI

podrá realizar consultas técnicas, abrir incidencias, hacer seguimiento de incidencias que hubieran sido abiertas por el adjudicatario, acceder a documentación privada, así como obtener parches y actualizaciones o cualquiera de las nuevas versiones software liberadas por el fabricante que puedan ser cargadas y puestas en operación en los equipos.

- El adjudicatario proporcionará soporte técnico, cuando sea requerido por IMDEA Software, sobre el funcionamiento, operación y configuración (incluidas todas las funcionalidades soportadas en las versiones de software actuales y en aquellas nuevas que pudieran ser instaladas durante la ejecución del contrato) de los componentes objeto del contrato, así como para el análisis y gestión de cualquier anomalía.
- El licitador debe ser **partner o socio oficial, con la máxima categoría reconocida posible en España** del fabricante del equipamiento suministrado para el equipamiento indicado en el punto 1.1. No obstante, también se permitirá la participación de partners con una categoría un paso inferior, siempre que acrediten que la oferta presentada cuenta con la adscripción de un técnico que posea la certificación más alta otorgada por el fabricante dentro del segmento Service Provider.
- Se considera incidencia a:
 - cualquier situación que suponga la interrupción o degradación de cualquiera de los servicios configurados y/o soportados por los componentes objeto del contrato.
 - cualquier situación que suponga que alguna de las funcionalidades del equipo, aún cuando no afecte a los servicios configurados, no opere con total normalidad, esté degradada o interrumpida.
 - cualquier situación que suponga que la gestión del equipo no es viable o está degradada o no funciona con total normalidad.
- El adjudicatario deberá disponer del stock necesario para cumplir estos tiempos de respuesta. IMDEA Software se reserva el derecho de auditar dicho stock.
- Se entiende por Tiempo Máximo de Reposición de Hardware (TMRH) aquel que transcurre entre el momento en que el fabricante determina que hay que sustituir un elemento hardware y el momento en que llega al destino indicado en la gestión de la sustitución. El TMRH que se solicita en el presente contrato es de NBD (Next Business Day).

CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE ACCESO WIFI PARA LA FUNDACIÓN IMDEA SOFTWARE. REF: 2026-05-WIFI

- Las incidencias se clasifican en tres tipos, en función de su severidad. El nivel de severidad de una incidencia será asignado y/o modificado por IMDEA Software. En el momento de abrir una incidencia IMDEA Software asignará el nivel de severidad. Si la incidencia hubiera sido abierta por el adjudicatario, el nivel de severidad inicial podrá ser modificado por IMDEA Software. El adjudicatario solo podrá modificarlo para elevar la severidad. El adjudicatario necesitará el visto bueno de IMDEA Software para disminuir la severidad de una incidencia.

Nivel de severidad	Descripción	Tiempo de resolución ¹
Alto	Problemas que impiden o degradan el funcionamiento de todos o parte de los servicios o funcionalidades configurados en cualquiera de los equipos.	6 horas laborales/NBD para cambio hardware
Medio	Problemas que no afectan al funcionamiento de los servicios o funcionalidades configuradas	Dos días laborales
Bajo	Requerimientos de información y clarificación sobre aspectos técnicos relacionados con el funcionamiento operación y configuración de equipos	Cinco días laborales

Según esta clasificación, para cada nivel de severidad se requiere un tiempo de respuesta máximo en el que un técnico cualificado atenderá la incidencia:

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta (incluido en el tiempo de resolución)
Alto	15 minutos
Medio	2 horas
Bajo	24 horas

El horario de atención de los diferentes niveles de mantenimiento debe ser el siguiente:

Nivel de mantenimiento	Horario de atención
Atención de incidencias L1	24x7
Soporte L2	8x5 laborables
Soporte L3	8x5 laborales
Sustitución de repuestos on site	NBD

CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE ACCESO WIFI PARA LA FUNDACIÓN IMDEA SOFTWARE. REF: 2026-05-WIFI

- Se define como tiempo total de una incidencia el comprendido entre el momento en que un problema se origina y el momento de su resolución, y por tanto, están incluidos en dicho periodo el tiempo de resolución y el tiempo de reposición de hardware, que son independientes entre sí, en caso que fuera necesaria dicha reposición para resolver la incidencia.
- El plazo se inicia cuando el centro de soporte del fabricante o del adjudicatario (lo que antes ocurra) identifiquen la sustitución del hardware como solución de la incidencia. El reloj que contabiliza el tiempo o plazo máximo para realizar la sustitución no se detiene hasta que el hardware no haya sido correctamente reemplazado. Así, por ejemplo, podrían ser necesarias actualizaciones del sistema operativo para que el nuevo hardware fuera reconocido o bien para que las características configuradas recuperaran la operatividad. La ejecución de estas tareas, y otras que fueran necesarias para la correcta operatividad del hardware en el conjunto de la red, quedan incluidas en el plazo máximo de reposición o sustitución.
- Se mantendrá informado a IMDEA Software en todo momento y de manera detallada de cualquier acción a tomar para la resolución de la incidencia.
- Siempre que el adjudicatario gestione una incidencia de forma directa con el centro de soporte del fabricante, IMDEA Software estará siempre en copia de todos los mensajes intercambiados o mensajes de actualización en el seguimiento de la incidencia a través de la herramienta de ticketing que para este objeto tenía el fabricante.
- Una incidencia se cerrará cuando el NOC de IMDEA Software haya aceptado dicho cierre, lo que normalmente se producirá cuando el servicio se haya restablecido y estabilizado, se hayan eliminado o corregido las causas que originaban los problemas en el servicio y se haya informado al NOC de dichas causas y confirmado que éstas se han eliminado. Si después de cerrar una incidencia se vuelven a presentar los mismos fallos que se pensó que estaban resueltos se reabrirá la misma incidencia anterior.
- En un plazo no superior a 48 horas desde el cierre del caso, el adjudicatario enviará un informe detallado sobre la incidencia a IMDEA Software. Como mínimo, recogerá los siguientes datos:
 - Hora de comienzo de la incidencia.
 - Hora de fin de la incidencia.

CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE ACCESO WIFI PARA LA FUNDACIÓN IMDEA SOFTWARE. REF: 2026-05-WIFI

- Descripción de la causa.
 - Actuaciones para solucionarla.
 - Datos de contacto de las personas que han participado en su resolución.
 - Si el adjudicatario hiciera uso de una solución provisional para solventar la incidencia, se incluirá el detalle técnico de dicha solución y la propuesta de implantación de la solución definitiva (incluyendo tanto una descripción técnica como plazos)
 - Otros datos de interés.
- Una incidencia se volverá a abrir si se presentan de nuevo los mismos fallos que había sido dados por resueltos.
 - El adjudicatario deberá realizar las actuaciones remotas y/o in-situ como proporcionar el soporte técnico necesario para atender y solucionar las incidencias o problemas que puedan aparecer en los componentes objeto del contrato o en los servicios configurados y/o soportados sobre los mismos hasta que se restablezca su funcionamiento normal, es decir, el que tenía antes de que surgiera la incidencia o problema.
 - Dichas actuaciones consistirán, entre otras, en trabajo de diagnóstico de mal funcionamiento de los componentes objeto del contrato y/o las funcionalidades configuradas y/o soportadas sobre los mismos, modificación de configuraciones, carga de versiones de software, apertura de incidencias o casos con el fabricante, revisión de elementos pasivos, realización de bucles, soporte y colaboración técnica con cualquiera de los suministradores y proveedores de otros servicios conectados o relacionados directamente con los componentes objeto del contrato. y si fuera necesario, la reposición o sustitución del componente o pieza modular del componente afectado por la incidencia.
 - Estas actuaciones podrán ser realizadas in-situ o bien en remoto, según la naturaleza de la incidencia requiera, para que la resolución sea eficiente y se mantenga la garantía y calidad de las prestaciones configuradas en los componentes objeto del contrato.
 - Las actuaciones se realizarán a petición expresa de IMDEA Software, o de aquella empresa o institución en la que IMDEA Software delegue, o por iniciativa del adjudicatario como parte del proceso de resolución de la incidencia.

2. Informes

2.1. Informes Regulares

El adjudicatario suministrará trimestralmente, durante la duración del contrato, a IMDEA Software un informe técnico, como máximo en los cinco días laborables siguientes al final del mes. Este informe se enviará por correo electrónico y contendrá, el resumen de las incidencias ocurridas y su forma de resolución.

No obstante, esta estructura podrá ser modificada a petición de IMDEA Software en cualquier momento. Con la información de la que IMDEA Software disponga de las incidencias del trimestre se evaluará el informe enviado y, de ser necesario, se abrirá un periodo de diálogo para aclarar aquellos datos en los que se detecten discrepancias. El adjudicatario enviará un informe final actualizado.

2.2. Informes Especiales

IMDEA Software podrá solicitar un informe especial sobre un problema determinado. El adjudicatario deberá confirmar a IMDEA Software la recepción de la petición inmediatamente y suministrar un borrador del informe (causa del problema y acciones tomadas para su solución) en las 24 horas siguientes a la recepción de la petición. El informe completo deberá enviarse a IMDEA Software durante los cinco días laborables siguientes. El informe incluirá, al menos, descripción detallada y completa del problema y su impacto, resumen de todas las acciones llevadas a cabo para resolver el problema e información detallada de las medidas tomadas para prevenir la repetición del problema. El informe se enviará por correo electrónico.

3. Formato y Contenido de la Propuesta

Con carácter general, la información presentada en la oferta técnica debe estar estructurada de forma clara y concisa. La propuesta no debe contener referencias a documentos externos o anexos no incluidos, cuando éstos sean puntos clave en la valoración de la propuesta.

CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE ACCESO WIFI PARA LA FUNDACIÓN IMDEA SOFTWARE. REF: 2026-05-WIFI

IMDEA Software se reserva el derecho a exigir a los licitadores que presenten documentación que acredite la veracidad de la información presentada en la oferta, o bien información adicional sobre el contenido de la misma, estando el licitador obligado a entregarla.

IMDEA Software podrá requerir a los licitadores que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de sus proposiciones.

En ningún caso se admitirá que en proceso de aclaraciones el licitador varíe los términos expresados en su propuesta. Sólo se admitirá la información que facilite el análisis de la solución propuesta inicialmente.

La presentación de propuestas deberá cumplir las prescripciones del presente documento.

- La información debe presentarse en soporte electrónico y se enviara por correo electrónico a noc@software.imdea.org.
- La oferta debe incluir una memoria que comprenda la información suficiente para poder valorar:
 - **Garantía y soporte del fabricante:** Periodo y condiciones del servicio proporcionado por el fabricante para los equipos especificados en el apartado 1.1.
 - **Soporte del licitador:** Periodo y condiciones del servicio proporcionado por el licitador para los mismos equipos.

3.1. Proposición económica

Todos los precios se deben proporcionar en euros, calculados y presentados con DOS decimales. El importe total de la oferta no podrá superar el importe de **CATORCE MIL QUINIENTOS EUROS (14.500,00€)**, impuestos indirectos aplicables correspondientes excluidos. Cualquier oferta que supere dicha cantidad no será tomada en consideración en el presente procedimiento de adjudicación.

El importe se debe desglosar en dos partes: lo que corresponde al soporte y garantía del fabricante, y el resto, correspondiente a los servicios de soporte del licitador.

CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE ACCESO WIFI PARA LA FUNDACIÓN IMDEA SOFTWARE. REF: 2026-05-WIFI

3.2. Régimen de pagos

Todos los pagos se realizarán a 30 días de la fecha de factura. No se aceptará ninguna factura sin el visto bueno de IMDEA Software.

Al inicio del contrato se emitirá factura por el importe total correspondiente al soporte y garantía del fabricante.

A partir de entonces se emitirán facturas trimestrales, a trimestre vencido, por el importe prorrateado de los servicios de soporte del licitador.

3.3. Condiciones de adjudicación

Tanto IMDEA Software como el adjudicatario actuarán de buena fe y pondrán los medios necesarios y proporcionados para que el proyecto se pueda finalizar lo antes posible, o en todo caso en un plazo razonable de tiempo.

Una vez finalizado el plazo de presentación de ofertas, en el plazo máximo de 5 días hábiles IMDEA Software emitirá un informe de adjudicación determinando cual es la oferta económicamente más ventajosa.

3.4. Comprobaciones adicionales

La Fundación se reserva el derecho a solicitar al ofertante que haya obtenido la mejor valoración la información que precise y que estime pertinente para comprobar la veracidad y cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente documento.

En el caso de que la Fundación comprobase que el servicio ofertado por el ofertante incumple alguno de los requisitos mínimos establecidos en el presente documento, dicha oferta no será tenida en cuenta.

**CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE
MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE ACCESO WIFI PARA LA FUNDACIÓN IMDEA
SOFTWARE. REF: 2026-05-WIFI**

3.5. Confidencialidad

El adjudicatario garantizará la seguridad y confidencialidad de toda la documentación e información sobre la Fundación IMDEA Software de la que disponga, así como de toda la información que circule por los equipos del servicio que presta, disponiendo los medios necesarios para ello y haciendo mención expresa de los mismos en la oferta. Esta obligación estará en vigor aún cuando el contrato haya llegado a su término o haya sido cancelado.

3.6. Certificaciones

El adjudicatario debe disponer de la certificación de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), o bien estar en proceso de obtenerla.

El adjudicatario deberá ser partner oficial de HP Aruba, y tener en plantilla personal técnico con certificado oficial.