Página: 1 de 15

Código de verificación : b3cfe7faa9c44c6f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b3cfe7faa9c44c6f

UNIVERSIDAD DE BURGOS | Servicio de Informática y Comunicaciones

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS DE ALMACENAMIENTO, SERVIDORES, Y SOFTWARE DE VIRTUALIZACIÓN Y DE BACKUP DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS (UBU)

Contenido

1. **OBJETO DEL CONTRATO** 2
2. **SITUACIÓN ACTUAL** 2
3. **ALCANCE** 2
4. **CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO** 3
5. **ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO** 7
6. **INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO** 9
7. **ENTREGABLES** 9
8. **SEGUIMIENTO DEL CONTRATO** 9
9. **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** 10
10. **PROTECCIÓN DE DATOS** 11
11. **EMBALAJE Y RETIRADA DE MATERIALES** 11
12. **ANEXO - INVENTARIO DE EQUIPAMIENTO** 11

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 18-09-2026 13:32:31

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : b3cfe7faa9c44c6f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b3cfe7faa9c44c6f

UNIVERSIDAD DE BURGOS | Servicio de Informática y Comunicaciones

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación de servicios de soporte, y mantenimiento de las infraestructuras de almacenamiento, servidores, software de virtualización y software de backup de la Universidad de Burgos (UBU).

La empresa adjudicataria se comprometerá a atender y resolver las incidencias y peticiones comunicadas por la Universidad de Burgos, así como a realizar los cambios de configuración programados, actualización de versiones y el mantenimiento preventivo de los equipos, según lo especificado en este pliego. En este contrato se incluirán todos los servicios técnicos, licencias, así como los desplazamientos y otros gastos relacionados con la ejecución que sean necesarios para el cumplimiento de lo especificado en este pliego, que serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Este pliego de prescripciones técnicas recoge las condiciones mínimas que debe cumplir la oferta técnica presentada, y que se detallan en los apartados siguientes.

2. SITUACIÓN ACTUAL

La Universidad de Burgos dispone de unas infraestructuras de servidores, almacenamiento, software de virtualización y software de backup distribuidos entre el Centro de Datos principal y el Centro de datos de respaldo, cuyo detalle se especifica en el **ANEXO**.

Algunos de estos componentes han llegado o están cercanos a su fin de vida útil, por lo que está previsto proceder a una renovación completa en el próximo año 2027. Mientras tanto, es necesario disponer de servicios de soporte y mantenimiento que permitan a la Universidad seguir funcionando con unos niveles adecuados de funcionalidad y disponibilidad.

3. ALCANCE

Dentro del alcance de este contrato se incluirán todas las actuaciones y el soporte necesario para que las infraestructuras incluidas, se mantengan en funcionamiento, tanto en la operativa diaria, como en la incorporación de nuevas funcionalidades y/o cambios en la topología o configuración, así como en las sucesivas actualizaciones del firmware, parches o nuevas versiones del software.

Con carácter general, la Universidad de Burgos dispondrá de soporte con los servicios siguientes:

a) Consultoría y asistencia técnica, para atención de incidencias, corrección de errores y problemas de funcionamiento de los sistemas objeto del contrato (paradas, indisponibilidad total/parcial del servicio, pérdidas de rendimiento, fallos hardware, etc.), detectados por la empresa o comunicados por los responsables de la Universidad de Burgos.
b) Monitorización remota de equipos, diagnóstico remoto y, cuando proceda, intervención presencial.
c) Generación de informes de seguimiento del contrato y elaboración de las actas de las reuniones.
d) Resolución de incidentes de seguridad relativos a las infraestructuras objeto del contrato.

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 18-09-2026 13:32:31
Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 3 de 15

Código de verificación : b3cfe7faa9c44c6f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b3cfe7faa9c44c6f

e) Suministro, instalación y configuración de todas las actualizaciones de firmware, parches o nuevas versiones del software o incorporación de mejoras o nuevas funcionalidades, liberadas por los fabricantes.
f) Asesoramiento a los técnicos del Área de Sistemas de la UBU (**a petición de la universidad y con cargo a la bolsa de horas ofertada**).
g) Realización de las tareas habituales de operación de las infraestructuras y servicios del Área de Sistemas (a petición de la universidad y **con cargo a la bolsa de horas ofertada**).
h) Revisión periódica de las infraestructuras objeto del contrato y propuestas de mejora.

La Universidad facilitará el acceso remoto individual a cada miembro del equipo de soporte de la empresa adjudicataria, a efectos de que pueda realizar el diagnóstico y la solución de incidencias, el seguimiento y supervisión de los parámetros de rendimiento y disponibilidad, y las modificaciones del firmware, software, configuración, consultas, ajustes, y en general, para cualquier tarea indispensable para el cumplimiento de las cláusulas previstas en este pliego.

4. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

4.1. SOPORTE DE FABRICANTES Y SOPORTE ALTERNATIVO

Dado el carácter crítico de estas infraestructuras, resulta necesario evaluar las garantías efectivas que ofrece cada licitador para asegurar la continuidad operativa, la resolución de incidencias, la disponibilidad de repuestos, la actualización tecnológica y la recuperación ante fallos.

Se otorgarán los puntos indicados en el Pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP) a los licitadores que acrediten disponer de soporte oficial de los fabricantes.

La Universidad proporcionará el soporte de fabricante de las licencias de VSphere.

Cuando no se proporcione soporte del fabricante de alguno de los elementos incluidos en el alcance del contrato, el adjudicatario deberá declararlo expresamente en su oferta e indicar el modelo de soporte alternativo propuesto. Para ello, la empresa adjudicataria deberá detallar en su oferta **para cada componente de la infraestructura indicada en el ANEXO**:

- Información detallada del soporte del fabricante ofertado. Se deberán especificar todas las coberturas incluidas.
- En el caso de que no se oferte soporte del fabricante (soporte alternativo):
    a. Justificación detallada de los motivos por lo que no se oferta soporte del fabricante.
    b. Detalle del tipo de soporte alternativo ofertado.
    c. Inventario de repuestos o compromiso documental garantizando la disponibilidad de equipos y componentes, de la misma marca y modelo que el original, o equivalentes compatibles.

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 18-09-2026 13:32:31

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 4 de 15

Código de verificación : b3cfe7faa9c44c6f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b3cfe7faa9c44c6f

d. Limitaciones y riesgos.
e. Procedimientos o mecanismos de contingencia y mitigación de riesgos.

Será la empresa adjudicataria quien se encargue de las comunicaciones con los distintos fabricantes o terceros para llevar a cabo las actuaciones objeto del contrato.

Si se produjese una avería de hardware en los elementos relacionados en el **ANEXO**, se suministrarán e instalarán por parte de la empresa adjudicataria los elementos necesarios para su reparación. En el caso de que se haga necesaria la retirada del equipo averiado, se proporcionará para su sustitución un equipo del mismo modelo y fabricante. Estos elementos pasarán a ser propiedad de la Universidad, al tiempo que los sustituidos pasarán a ser propiedad del adjudicatario.

Cuando se proceda a la sustitución de cualquier equipo, la empresa adjudicataria realizará una reinstalación del software y de los ficheros de configuración propios del equipo original.

Ante la imposibilidad de conseguir un equipo idéntico al original, por causas de fuerza mayor (obsolescencia, descatalogación, etc.), lo pondrá en conocimiento del SIC, quien evaluará la conveniencia o no de su sustitución por un equipo de características y funcionalidades equivalentes. En caso afirmativo, se suministrará un equipo con funcionalidades idénticas o superiores y se deberá realizar la adaptación de los ficheros de configuración del equipo original al nuevo equipo. El equipo deberá ser configurado por la empresa de manera que pueda prestar todas las funcionalidades que se encontraban operativas en el equipo averiado antes del fallo, salvo que se acuerde lo contrario si las circunstancias lo desaconsejasen.

En el caso de producirse el fallo de un equipo por un error de su software interno, deberá proveerse a la Universidad de Burgos de la actualización correspondiente sin coste alguno. La versión de software que se suministre deberá ser compatible con las funcionalidades operativas en el equipo averiado antes del fallo. La empresa adjudicataria será responsable de la configuración del equipo con la nueva versión, sin coste adicional para la Universidad.

El transporte y la reposición de piezas, se realizará sin coste adicional para la UBU.

4.2. SOPORTE CORRECTIVO

La empresa adjudicataria deberá garantizar el correcto funcionamiento de las infraestructuras objeto del contrato, poniendo los medios necesarios para resolver incidencias, errores, fallos de funcionamiento, degradaciones de rendimiento, indisponibilidades parciales o totales, problemas hardware, problemas software y problemas derivados de las configuraciones.

La prestación del servicio se realizará preferentemente de forma remota, siempre que sea suficiente para el diagnóstico y resolución. No obstante, deberá incluirse intervención presencial sin coste adicional cuando el personal del SIC lo considere necesario para la correcta resolución de una avería.

4.3. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El adjudicatario deberá realizar actuaciones preventivas orientadas a reducir riesgos de indisponibilidad, degradación, fallos hardware, errores de configuración y problemas derivados de obsolescencia.

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 18-09-2026 13:32:31

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 5 de 15

Código de verificación : b3cfe7faa9c44c6f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b3cfe7faa9c44c6f

Se incluirá en este mantenimiento:

- Monitorización remota 24x7.
- Revisión de alertas y eventos relevantes.
- Revisión de capacidad de almacenamiento.
- Revisión de capacidad de cómputo.
- Revisión de estado de discos, fuentes, ventiladores, controladoras, switches, enlaces y componentes críticos.
- Revisión de versiones de firmware, parches y software.
- Revisión de trabajos de backup.

4.4. SOPORTE SOBRE ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS

El adjudicatario prestará asistencia en:

- Actualizaciones de firmware.
- Aplicación de parches.
- Actualizaciones de software.
- Cambios de configuración.
- Modificaciones de topología.
- Incorporación de nuevas funcionalidades.
- Adaptaciones derivadas de incidencias o vulnerabilidades.
- Pruebas previas y plan de reversión.

El adjudicatario deberá presentar al personal designado por la UBU, antes de cada cambio relevante un informe con la siguiente información:

- Descripción del cambio.
- Justificación técnica.
- Sistemas afectados.
- Riesgos.
- Ventana de intervención.
- Duración prevista.
- Plan de pruebas.
- Plan de reversión.
- Necesidad de parada o degradación del servicio.
- Responsable técnico.

Todo cambio deberá implantarse previamente en un entorno de pruebas y, una vez validado por la Universidad, introducirse en producción en el momento acordado por ambas partes.

4.5. SOPORTE AL PERSONAL DEL SIC

En la oferta se incluirá una **bolsa de 150h**, **incluyendo la atención a incidencias críticas en 24hx7**, para la atención al personal del Área de Sistemas del SIC, al que puedan dirigirse para el planteamiento de cuestiones

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 18-09-2026 13:32:31

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 6 de 15

Código de verificación : b3cfe7faa9c44c6f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b3cfe7faa9c44c6f

relacionadas con configuraciones, funcionalidades del equipamiento, diseño de nuevas soluciones y/o servicios etc. y que actúe también como servicio de soporte para las tareas habituales de operación de las infraestructuras de la Universidad correspondientes al Área de Sistemas.

A continuación, se detalla el alcance inicial (pero no único) de las tareas a realizar:

- Gestión de Active Directory (altas, bajas, grupos, GPO, etc.)
- Gestión de LDAP
- MS365 (asignación de licencias)
- Creación de cuentas VPN
- Instalación y actualización de sistemas operativos y otras aplicaciones de uso en la Universidad de Burgos (Tomcat, Apache, etc.), aplicación de parches y hotfix.
- Gestión de certificados de servidor (plataforma proporcionada por RedIRIS)
- Creación y actualización de scripts (PowerShell, etc.)
- Otras necesidades que surjan durante la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria asignará un **técnico de sistemas principal y otro de respaldo** para asesorar al personal del SIC de la UBU en la configuración del equipamiento objeto del contrato y en el despliegue, modificación, ampliación o mejora de los servicios.

La oferta deberá acreditar la formación y experiencia de ambos técnicos mediante la aportación de sus CV y certificaciones. La Universidad se reserva el derecho de verificar la información aportada.

La cuantificación en horas, así como la fecha límite de las actuaciones solicitadas por la Universidad, serán convenidos entre la empresa adjudicataria y la Universidad.

Dentro del alcance de este servicio se incluye la instalación y configuración, a petición de la Universidad, de los parches o nuevas versiones de los programas asociados a los equipos que las compañías fabricantes puedan sacar al mercado durante el período de vigencia del contrato, así como su documentación.

4.6 RESPONSABILIDAD EN DECISIONES TÉCNICAS

El personal del Área de Sistemas del S.I.C. es responsable del óptimo funcionamiento de las infraestructuras objeto del contrato. Por ello, cualquier actuación que pueda afectar a la disponibilidad, configuración, seguridad, rendimiento o continuidad de los servicios deberá ser consensuada y aprobada previamente por el personal designado por la UBU.

Una actualización no deberá ocasionar perjuicio sobre el servicio prestado ni sobre su nivel de calidad. En el caso de que fuera necesario interrumpir la prestación de algún servicio o funcionalidad, se acordará con el personal designado por la UBU, la fecha y hora de realización de la parada de manera que la incidencia por el corte del servicio sea la mínima posible.

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 18-09-2026 13:32:31

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 7 de 15

Código de verificación : b3cfe7faa9c44c6f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b3cfe7faa9c44c6f

Llegado el caso de que una solución adoptada sin consentimiento del personal del Área de Sistemas del S.I.C. provoque posteriormente mal funcionamiento o interrupciones del servicio, se podrá proceder a una sanción económica proporcional al número de horas de fallo provocadas por dicha anomalía, independientemente de que la resolución del problema se produzca dentro de los plazos establecidos en el acuerdo de nivel de servicio.

4.7. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

La empresa y la Universidad nombrarán los interlocutores autorizados en el marco de este contrato.

4.7.1. CANALES DE COMUNICACIÓN

El adjudicatario deberá disponer de los siguientes canales de comunicación:

- Portal web disponible 24x7 para registro, seguimiento y control de incidencias, consultas e intervenciones.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Canal específico para incidencias críticas.

El portal web de incidencias/peticiones deberá permitir:

- Registro de incidencias.
- Clasificación por prioridad.
- Seguimiento del estado.
- Identificación de técnicos asignados.
- Registro de actuaciones.
- Fecha y hora de apertura.
- Fecha y hora de respuesta.
- Fecha y hora de resolución.
- Solución aplicada.
- Informes exportables.

4.7.2. HORARIO DE SERVICIO

El horario laboral mínimo ordinario será de **8 horas diarias, de lunes a viernes**, cubriendo necesariamente la franja de **9:00 a 14:00 horas**.

Además, según se indica en el apartado siguiente ciertos servicios se prestarán en horario 24*7.

5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se define el **tiempo de respuesta** como las horas que transcurren desde la comunicación de una incidencia o avería por parte de la Universidad hasta que se inicia la intervención por parte del técnico asignado por la empresa adjudicataria.

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 18-09-2026 13:32:31

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 8 de 15

Código de verificación : b3cfe7faa9c44c6f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b3cfe7faa9c44c6f

Se define el **tiempo de resolución** como las horas que transcurren desde que se notifica una incidencia o avería por parte de la Universidad, hasta que se repone el funcionamiento normal, aunque sea con una solución provisional.

Los **tiempos de respuesta y resolución** dependerán de la prioridad de la avería:

Prioridad	Descripción	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de resolución
P1 - Crítica	Equipamiento fuera de servicio o degradado de forma que afecta a servicios críticos de la Universidad (red, correo, UBUVirtual, matrícula y página web).	2 horas	6 horas
P2 - Urgente	Malfuncionamiento que impide el trabajo a más de 25 usuarios.	2 horas laborables	6 horas laborables
P3 - Ordinaria	Problema de efecto limitado o poco importante.	2 horas laborables	8 horas laborables

El adjudicatario deberá disponer de un procedimiento de atención y escalado 24x7 para incidencias críticas que afecten a la disponibilidad de servicios esenciales de la Universidad de Burgos. Dicho procedimiento deberá incluir el canal de contacto, responsables de escalado, tiempos máximos de respuesta y mecanismo de comunicación con el personal designado por la UBU.

El adjudicatario prestará soporte hardware 24x7 para la recepción, diagnóstico y gestión de incidencias. Para las incidencias calificadas como críticas, el tiempo máximo de respuesta presencial será de 4 horas desde la apertura de la solicitud de servicio.

Cuando la resolución de la incidencia requiera la sustitución de componentes hardware, el suministro y sustitución de las piezas defectuosas se realizará, como máximo, el siguiente día laborable (Next Business Day, NBD), en horario laboral.

Si la Universidad de Burgos solicita un servicio programado, el compromiso de tiempo de resolución contará a partir de la hora de inicio acordada para llevar a cabo la tarea y se medirá respecto al tiempo acordado previamente. El tiempo de respuesta no será aplicable.

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 18-09-2026 13:32:31

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 9 de 15

Código de verificación : b3cfe7faa9c44c6f

6. INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO

Indicador	Descripción	Valor objetivo
Cumplimiento de tiempos de resolución de incidencias	Porcentaje de incidencias que se resuelven dentro de los tiempos de resolución establecidos en función de los niveles de criticidad especificados. Se medirá de forma mensual.	95 %

7. ENTREGABLES

1. Transcurrido un mes desde la firma del contrato, deberá entregarse un informe con el inventario definitivo detallando cada componente hardware y software:
    a. Descripción (marca/modelo).
    b. Número de serie/referencia
    c. Ubicación.
    d. Criticidad.
    e. Tipo de soporte disponible.
    f. Fecha de fin de soporte.
    g. Repuestos disponibles.
    h. Observaciones.
2. Diagrama de arquitectura
3. Procedimientos de gestión de incidencias en horario habitual.
4. Procedimiento de atención y escalado 24x7 para incidencias críticas.
5. Procedimiento de gestión de cambios y actualizaciones.
6. Informes trimestrales de seguimiento (según lo especificado en el apartado 8).

8. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Una vez formalizado el contrato, el adjudicatario se reunirá con el personal de la Universidad de Burgos y se procederá al nombramiento de una Comisión de Seguimiento del Proyecto. Esta comisión estará presidida por el director de proyecto e incorporará personal perteneciente a la UBU y a la empresa adjudicataria.

La Comisión de seguimiento se reunirá **como mínimo trimestralmente** o a petición del director de proyecto y tendrá sus reuniones en las instalaciones de la Universidad de Burgos o bien por videoconferencia.

Formarán parte de la Comisión de seguimiento:

- El Director del Proyecto, nombrado por parte de la UBU
- Personal del área de Sistemas del SIC.
- El responsable del proyecto por parte de la empresa adjudicataria
- Un técnico asignado al proyecto por la empresa adjudicataria

Las funciones de esta Comisión serán las siguientes:

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b3cfe7faa9c44c6f

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 18-09-2026 13:32:31
Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : b3cfe7faa9c44c6f

- Seguimiento y evaluación del progreso de las tareas y plazos planificados para la prestación de los servicios
- Coordinación de las reuniones e informes de seguimiento del proyecto
- Verificación del cumplimiento de las especificaciones solicitadas y definición de los requisitos pendientes
- Incorporación de nuevas funcionalidades o requisitos
- Cualquier otro asunto que la propia comisión considere de interés

El adjudicatario deberá entregar **informes trimestrales** que incluyan, como mínimo:

- Incidencias abiertas y cerradas.
- Prioridad de cada incidencia.
- Fechas y horas de apertura, respuesta y cierre.
- Tiempos de respuesta.
- Tiempos de resolución.
- Soluciones aplicadas.
- Cambios realizados.
- Actuaciones preventivas.
- Riesgos detectados.
- Recomendaciones.
- Cumplimiento de SLA.
- Consumo de bolsa de horas.

Dichos informes se revisarán en las reuniones de la Comisión de Seguimiento y la empresa adjudicataria elaborará un acta en la que quede constancia del seguimiento realizado por ambas partes al servicio de soporte y mantenimiento.

9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa adjudicataria deberá cumplir las medidas especificadas por el Esquema Nacional de Seguridad para un sistema de **categoría media**.

El personal asignado por la empresa adjudicataria deberá conocer y respetar la normativa de seguridad de información de la UBU:

https://www.ubu.es/normativa/administracion-y-gestion-general-de-la-universidad/seguridad-de-la-informacion

El adjudicatario deberá cumplir las medidas de seguridad aplicables a los sistemas objeto del contrato, especialmente las derivadas del Esquema Nacional de Seguridad, la normativa interna de seguridad de la Universidad de Burgos y los procedimientos que le sean comunicados por el Responsable del contrato de la UBU.

Además, el adjudicatario deberá:

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b3cfe7faa9c44c6f

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 18-09-2026 13:32:31

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 11 de 15

Código de verificación : b3cfe7faa9c44c6f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b3cfe7faa9c44c6f

- Garantizar la confidencialidad de la información.
- Usar cuentas nominativas cuando sea posible.
- Registrar accesos y actuaciones.
- Aplicar el principio de mínimo privilegio.
- Informar de las vulnerabilidades en el software o hardware objeto del contrato
- Aplicar correcciones ante vulnerabilidades o no conformidades detectadas en las infraestructuras objeto del contrato.
- Comunicar cualquier incidente de seguridad que se detecte.
- Colaborar en la resolución de incidentes de seguridad que se consideren por parte de la universidad como incidencias críticas.

10. PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria se compromete a tratar los datos de carácter personal en el ámbito del servicio objeto de este pliego, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la normativa que la desarrolla.

También se compromete a tratar los citados datos, únicamente conforme a las instrucciones de la Universidad de Burgos y a no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al del servicio objeto de este pliego ni a comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

11. EMBALAJE Y RETIRADA DE MATERIALES

La empresa deberá utilizar embalajes reciclables y proveer siempre que sea posible piezas de repuesto que no contengan materiales contaminantes ni perjudiciales para el medio ambiente.

La empresa se encargará de recoger las piezas defectuosas sustituidas y de destruirlas o reciclarlas asegurándose de cumplir la normativa aplicable en materia de protección del medio ambiente y de protección de datos.

12. ANEXO - INVENTARIO DE EQUIPAMIENTO

Referencia	Número de serie/contrato	Descripción	Funcionalidad
7X02CTO1WW	J303PFCB	Lenovo ServerThinkSystem SR630: 2 CPUs Intel Xeon Silver 4214R a 2,40Ghz y 12 cores por CPU 2 tarjetas de red de 10Gbps 2 tarjetas FC Emulex Lpe31000 512GB RAM 2 discos SAS 480GB	Servidor Virtualización CPD principal

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 18-09-2026 13:32:31

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : b3cfe7faa9c44c6f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b3cfe7faa9c44c6f

UNIVERSIDAD DE BURGOS | Servicio de Informática y Comunicaciones

7X02CTO1WW	J303PFCC	Lenovo ServerThinkSystem SR630: 2 CPUs Intel Xeon Silver 4214R a 2,40Ghz y 12 cores por CPU 2 tarjetas de red de 10Gbps 2 tarjetas FC Emulex Lpe31000 512GB RAM 2 discos SAS 480GB	Servidor Virtualización CPD principal
7X02CTO1WW	J303PFCA	Lenovo ServerThinkSystem SR630: 2 CPUs Intel Xeon Silver 4214R a 2,40Ghz y 12 cores por CPU 2 tarjetas de red de 10Gbps 2 tarjetas FC Emulex Lpe31000 512GB RAM 2 discos SAS 480GB	Servidor Virtualización CPD principal
7X02CTO1WW	J303PFC9	Lenovo ServerThinkSystem SR630: 2 CPUs Intel Xeon Silver 4214R a 2,40Ghz y 12 cores por CPU 2 tarjetas de red de 10Gbps 2 tarjetas FC Emulex Lpe31000 512GB RAM 2 discos SAS 480GB	Servidor Virtualización CPD principal
7X02CTO1WW	J303PFCD	Lenovo ServerThinkSystem SR630: 1 CPUs Intel Xeon Silver 4214R a 2,40Ghz y 12 cores por CPU 2 tarjetas de red de 10Gbps 2 tarjetas FC Emulex Lpe31000 256GB RAM 2 discos SAS 480GB	Servidor Virtualización CPD secundario
7X02CTO1WW	J303PFCF	Lenovo ServerThinkSystem SR630: 1 CPUs Intel Xeon Silver 4214R a 2,40Ghz y 12 cores por CPU 2 tarjetas de red de 10Gbps 2 tarjetas FC Emulex Lpe31000 256GB RAM 2 discos SAS 480GB	Servidor Virtualización CPD secundario

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 18-09-2026 13:32:31
Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 13 de 15

Código de verificación : b3cfe7faa9c44c6f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b3cfe7faa9c44c6f

7X02CTO1WW	J303PFCG	Lenovo ServerThinkSystem SR630: 1 CPUs Intel Xeon Silver 4214R a 2,40Ghz y 12 cores por CPU 2 tarjetas de red de 10Gbps 2 tarjetas FC Emulex Lpe31000 256GB RAM 2 discos SAS 480GB	Servidor Virtualización CPD secundario
7X02CTO1WW	J303PFCE	Lenovo ServerThinkSystem SR630: 1 CPUs Intel Xeon Silver 4214R a 2,40Ghz y 12 cores por CPU 2 tarjetas de red de 10Gbps 2 tarjetas FC Emulex Lpe31000 256GB RAM 2 discos SAS 480GB	Servidor Virtualización CPD secundario
88134UGQ-2NL	2102353XVB10M6000001	Huawei OceanStor 5300 V5 con doble controladora y 11 discos SSD de 7TB y 35 discos NL-SAS de 12,668TB. Licencias de SmartThin, SmartMigration, NDMP Protocol,SmartMotion, CIFS, SmartErase, NFS Protocol, SmartQuota, Management Console, SmartMulti-Tenant, HyperMirror, HyperClone(Clone), HyperCopy(LUN Copy), HyperSnap(Snapshot), SmartTier, SmartQoS, SmartPartition, SmartCache, SmartTier (for FS), HyperReplication(Remote Replication), HyperMetro (for LUN), SmartVirtualization, HyperLock, HyperMetro (for FS), HyperVault	Almacenamiento CPD principal
88134UGQ-2NL	2102353XVB10M6000002	Huawei OceanStor 5300 V5 con doble controladora y 20 discos SSD de 7TB y 43 discos NL-SAS de 12,668TB. Licencias de SmartThin, SmartMigration, NDMP Protocol,SmartMotion, CIFS, SmartErase, NFS Protocol, SmartQuota, Management Console, SmartMulti-Tenant, HyperMirror, HyperClone(Clone), HyperCopy(LUN Copy), HyperSnap(Snapshot), SmartTier, SmartQoS, SmartPartition, SmartCache, SmartTier (for FS), HyperReplication(Remote Replication), HyperMetro (for LUN),	Almacenamiento CPD secundario

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 18-09-2026 13:32:31

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 14 de 15

Código de verificación : b3cfe7faa9c44c6f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b3cfe7faa9c44c6f

		SmartVirtualization, HyperLock, HyperMetro (for FS), HyperVault	
6559HC5	MM60407	SAN switch Lenovo DB610S, con 15 SFPs 16Gbps, 1 SFP monomodo (10km) 16Gbps	SAN Switch Lenovo CPD principal
6559HC5	MM60402	SAN switch Lenovo DB610S, con 15 SFPs 16Gbps, 1 SFP monomodo (10km) 16Gbps	SAN Switch Lenovo CPD principal
6559HC5	MM60385	SAN switch Lenovo DB610S, con 15 SFPs 16Gbps, 1 SFP monomodo (10km) 16Gbps	SAN Switch Lenovo CPD secundario
6559HC5	MM60410	SAN switch Lenovo DB610S, con 15 SFPs 16Gbps, 1 SFP monomodo (10km) 16Gbps	SAN Switch Lenovo CPD secundario
88134UGJ-57M	102160204678	Switches ethernet Huawei S5732, 24 puertos 10Gbps, 2 puertos 100Gbps	Switch Ethernet CPD principal
88134UGJ-57M	102160204660	Switches ethernet Huawei S5732, 24 puertos 10Gbps, 2 puertos 100Gbps	Switch Ethernet CPD principal
88134UGJ-57M	102160204673	Switches ethernet Huawei S5732, 24 puertos 10Gbps, 2 puertos 100Gbps	Switch Ethernet CPD secundario
88134UGJ-57M	102160204668	Switches ethernet Huawei S5732, 24 puertos 10Gbps, 2 puertos 100Gbps	Switch Ethernet CPD secundario
RS2418RP+	19A0P9N038000	Synology RS2418RP+ con 2 interfaces de 1Gbps + 12 discos SATA de 7452,04GB	NAS Synology CPD principal
RS2418RP+	19A0P9N314000	Synology RS2418RP+ con 2 interfaces de 1Gbps + 12 discos SATA de 7452,04GB + 12 discos de 3726,02GB (cabina adicional RX1217rp-1)	NAS Synology CPD secundario
	SupportID: 03810830	Veeam Backup & replication, licencia perpetua para 16 sockets.	Licencia de Veeam para backup de la infraestructura

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 18-09-2026 13:32:31

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : b3cfe7faa9c44c6f

UNIVERSIDAD DE BURGOS | Servicio de Informática y Comunicaciones

VCF-VSP-STD-8	Customer Number: 9902882	Licencia de Broadcom vSphere standard 8 para 192 cores	Licencia Broadcom (vsphere) proporcionada por la UBU

Se deberá proporcionar también soporte a: cables, tarjetas, módulos, fuentes de alimentación, discos, transceptores y demás componentes necesarios para mantener la operativa del sistema.

La Jefa del Servicio de Informática y Comunicaciones

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=b3cfe7faa9c44c6f

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 18-09-2026 13:32:31

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do