

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE OPERACIÓN, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED INALÁMBRICA DEL EDIFICIO DE INVESTIGACIÓN/IdiPAZ, PARA LA FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS. EXPEDIENTE PAS 07-2026.

ÍNDICE

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES	2
1.1. OBJETO DEL CONTRATO	2
1.2. LEGISLACIÓN	2
1.3. NORMATIVA APLICABLE	2
1.4. PLAZOS DE ENTREGA	3
2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	3
2.1. ALCANCE DEL SERVICIO	3
2.2. SERVICIOS REQUERIDOS.....	3
2.3. ASPECTOS DEL SERVICIO	5
2.4. OTROS REQUERIMIENTOS IMPRESCINDIBLES.....	5
2.4.1. Requisitos del licitador.....	5
2.4.2. Requisitos de la Propuesta Técnica	6
3. GARANTÍA	6
4. SERVICIO TÉCNICO Y DE APLICACIONES.....	7
5. INSTALACIÓN.....	8

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE OPERACIÓN, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED INALÁMBRICA DEL EDIFICIO DE INVESTIGACIÓN/IdiPAZ, PARA LA FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS. EXPEDIENTE PAS 07-2026.

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES

1.1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es indicar las Prescripciones Técnicas y requisitos funcionales mínimos para la contratación de un servicio que garantice la operatividad y el correcto funcionamiento de la red Wi-Fi en el Edificio IdiPAZ (sede del Instituto de Investigación Sanitaria del Hospital Universitario La Paz) perteneciente a la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital La Paz (FIBHULP). Esto incluye el soporte para la infraestructura existente, incluyendo la provisión de las licencias necesarias y un servicio de mantenimiento con cobertura específica para asegurar la disponibilidad y el rendimiento de la red inalámbrica para los usuarios del Centro.

El presente contrato será remunerado íntegramente por la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Paz a través de la subvención concedida al Proyecto “Unidad de Investigación” del que es Investigadora Principal la Dra. Gema Vallés Pérez, como Coordinadora de Laboratorios Comunes del IdiPAZ.

1.2. LEGISLACIÓN

Los productos presentados a este procedimiento, deberán cumplir la legislación vigente que sea de aplicación.

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal, quedando el contratista sometido a la normativa nacional y europea en materia de protección de datos, siendo ésta una obligación contractual esencial (211.1.f LCSP).

1.3. NORMATIVA APLICABLE

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/24/UE y 2014/23/UE.
- Comunicaciones Electrónicas: Normativa y regulación sobre comunicaciones electrónicas (calidad, acceso a servicios de emergencia, disponibilidad geográfica, etc.).

- **Normativa Técnica:** Todos los equipos e infraestructuras deben ser conformes a la normativa técnica aplicable en España y Europa, especialmente en materia de compatibilidad electromagnética y homologaciones.
- **Seguridad y Retención de Datos:** El adjudicatario deberá cumplir con las obligaciones relativas a la seguridad de las comunicaciones y, si aplica, la retención de datos.
- **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).**

1.4. PLAZOS DE DURACIÓN

- **Duración del contrato:** el contrato comenzará el día de la formalización del mismo y tendrá una duración de UN (1) año.
- **Procede la prórroga del contrato:** SI. Procede la prórroga por el plazo de UN (1) año.
- **Plazo de ejecución:** El comienzo de los servicios deberá efectuarse en un máximo de 15 días desde la firma del contrato.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1. ALCANCE DEL SERVICIO

La **infraestructura existente de red** sobre la que se deberá prestar el servicio se compone de los siguientes elementos:

- **Puntos de Acceso Wi-Fi:** 14 unidades de Aruba AP-505.
- **Switch de Red:** 1 unidad de Aruba 2530 24G PoE+ switch.

2.2.SERVICIOS REQUERIDOS

El licitador deberá garantizar la provisión de los siguientes servicios:

1. Licencias y Soporte de Fabricante

El servicio debe incluir la provisión y gestión de las licencias necesarias para el correcto funcionamiento y soporte de la infraestructura arriba indicada, asegurando su validez y renovación hasta la finalización del contrato. Específicamente, se requiere:

- **HPE Partner-Branded NBD Support SVC:** Soporte de fabricante con respuesta al siguiente día hábil (Next Business Day) para todos los equipos Aruba indicados. Este soporte debe cubrir posibles fallos de hardware, actualizaciones de firmware y resolución de incidencias a nivel de fabricante.
- **HPE Aruba Networking Central AP Foundation 1-year Subscription E-STU:**

Suscripción a la plataforma de gestión centralizada Aruba Central para los 14 puntos de acceso. Esto permite la configuración, monitorización, gestión de firmware y resolución de problemas de los APs de forma remota y centralizada. La suscripción debe ser válida por periodos anuales que cubran la totalidad del contrato.

- HPE ANW Central Sw CL1 Fnd 1y E-STU: Suscripción a la plataforma de gestión centralizada Aruba Central para el switch de red. Esto permite la configuración, monitorización y gestión del switch de forma remota y centralizada. La suscripción debe ser válida por periodos anuales que cubran la totalidad del contrato.

2. Servicio de Mantenimiento Correctivo

Se requiere de un servicio de mantenimiento correctivo que garantice la rápida recuperación ante cualquier fallo o incidencia que afecte a la operatividad de la red Wi-Fi. Las condiciones de este servicio son:

- Cobertura Horaria: El servicio deberá estar disponible durante 8 horas al día, 5 días a la semana (de lunes a viernes, en horario de 09.00 h a 17.00 h, excluyendo festivos nacionales y locales de Madrid capital).
- Personal Experto: El servicio deberá ser prestado por personal técnico especializado experto en tecnologías HPE Aruba. Se valorará la experiencia demostrable en la resolución de incidencias complejas en entornos de red Wi-Fi corporativos.
- Asistencia en remoto y desplazamiento: Dependiendo de la naturaleza de la avería, se realizará conexión en remoto o desplazamiento de técnico de campo para garantizar la reparación y sustitución de equipos averiados.
- Gestión de garantía y logística: Se gestionará la garantía o soporte del fabricante, coordinando la entrega del equipo de repuesto y la visita del técnico de campo.
- Reemplazo hardware: El técnico de campo sustituirá el equipo averiado por otro igual o equivalente, dejándolo operativo. Se aplicará la configuración proporcionada por el cliente y la retirada del equipo averiado.
- Tiempos de Respuesta y Resolución (según acuerdos niveles de servicio, estos tiempos se acotarán según el tipo y calado de la avería y tras el diagnóstico inicial):
 - Tiempo de Respuesta: Ante la notificación de una incidencia que afecte a la operatividad total o parcial de la red Wi-Fi, el proveedor deberá contactar con IdiPAZ lo antes posible para iniciar el diagnóstico.
 - Tiempo de Resolución: La incidencia deberá ser resuelta en un plazo razonable de tiempo desde su notificación. Para incidencias que no se pueden solucionar de forma remota, requieran sustitución de hardware o intervención presencial, el tiempo de resolución se ajustará según el soporte del fabricante, pero el proveedor deberá coordinar y gestionar activamente dicha resolución.
 - Tipos de Incidencias Cubiertas: Se incluyen dentro del servicio incidencias de software (fallos de configuración, firmware, problemas de conectividad lógicos) y de hardware (fallos de APs, fallos del switch, fallos de módulos PoE).
 - Gestión de Recambios: El proveedor será responsable de la gestión y provisión de los recambios de hardware necesarios, coordinándose con HPE de manera ágil y eficaz.

- Informe de Incidencias: Por cada incidencia resuelta, el proveedor deberá proporcionar un breve informe que detalle la causa del problema, las acciones tomadas para su resolución y las recomendaciones para evitar futuras ocurrencias.
- Actualización de software en caso de bug reconocido por fabricante.

2.3.ASPECTOS DEL SERVICIO

▪ Operación de la Red Inalámbrica

Este elemento se refiere a las tareas necesarias para que la red inalámbrica funcione de manera efectiva y sin interrupciones.

- Gestión de Incidencias:
 - Diagnóstico: Tras su oportuna notificación, investigar para determinar la causa raíz del problema.
 - Resolución de Problemas: Aplicación de soluciones para restaurar el servicio en el menor tiempo posible, cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
 - Escalado: Aplicación de los protocolos adecuados para elevar incidencias tanto a niveles superiores de soporte o al personal interno de IdiPAZ si fuera el caso.
 - Optimización de Rendimiento: Ajustes, si procede, en tiempo real para mantener la calidad del servicio.

▪ Mantenimiento de la Red Inalámbrica

Este elemento se centra en las actividades para asegurar la operatividad de la infraestructura de la red.

- Mantenimiento Correctivo:
 - Reparación y Sustitución de Componentes: Intervención ante fallos de hardware o software. Incluye la gestión de repuestos y la coordinación con los fabricantes si es necesario.
 - Restauración de Servicio: Tras un fallo mayor, asegurar la restauración completa del servicio y la verificación de su correcto funcionamiento.
 - Actualizaciones de Firmware y Software: Aplicación de actualizaciones y nuevas versiones de software y firmware de los equipos en caso de bug reconocido por el fabricante.

2.4. OTROS REQUERIMIENTOS IMPRESCINDIBLES.

2.4.1. Requisitos del licitador

Los licitadores deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Condición de partner certificado de HPE Aruba, con experiencia demostrable en la provisión de servicios de soporte y mantenimiento para infraestructuras de red basadas en equipos HPE Aruba.
- Disponer de los recursos humanos y técnicos necesarios para la correcta ejecución de los servicios descritos.
- Capacidad para proporcionar las licencias y el soporte de fabricante especificados.
- El proveedor deberá garantizar la máxima confidencialidad sobre la información a la que pueda tener acceso durante la prestación del servicio y cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos (RGPD). Deberá implementar medidas de seguridad adecuadas para proteger la integridad y disponibilidad de la red.

2.4.2. Requisitos de la Propuesta Técnica

Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica detallada que, como mínimo, incluya:

- Descripción de los Servicios Ofertados: Una explicación clara de cómo se prestarán los servicios de gestión de licencias, soporte de fabricante y mantenimiento.
- Detalle de los procedimientos de actuación ante incidencias, incluyendo flujos de trabajo, escalado, herramientas utilizadas y personal asignado.
- Información sobre el personal técnico que estará a cargo del servicio, incluyendo sus cualificaciones y experiencia relevante en tecnologías Aruba.
- Tiempos de Respuesta y Resolución Propuestos: Confirmación de los tiempos máximos de respuesta y resolución propuestos, y cualquier mejora que el licitador pueda ofrecer.
- Herramientas de Monitorización y Gestión: Descripción de las herramientas que se utilizarán para la monitorización proactiva de la red y la gestión de incidencias.
- Procedimientos de Comunicación: Detalle de los canales de comunicación y los puntos de contacto para la gestión diaria y las incidencias urgentes.

3. **GARANTÍA**

La empresa adjudicataria se comprometerá a realizar los servicios en las condiciones descritas y repondrá todo lo que se manifieste defectuoso, sin cargo alguno para la Fundación durante todo el periodo de garantía y mantenimiento.

Los repuestos necesarios en el mantenimiento deberán sustituirse por equipos originales como los instalados, o dispositivos actualizados equivalentes compatibles del mismo fabricante.

Las revisiones y actuaciones necesarias se planificarán según las necesidades del centro dentro de jornadas mañana/tarde, previo contacto con la Coordinadora de Laboratorios o la persona designada.

La garantía ha de incluir los mantenimientos, desplazamientos del servicio técnico, mano de obra y los repuestos durante el tiempo establecido.

4. SERVICIO TÉCNICO Y DE APLICACIONES

La empresa adjudicataria deberá contar con personal técnico con formación específica y demostrable en la provisión de los servicios requeridos.

I. Asistencia técnica

La asistencia deberá cumplir como mínimo las condiciones descritas anteriormente y que a continuación se detallan:

- Tiempos de Respuesta y Resolución (según acuerdos niveles de servicio, estos tiempos se acotarán según el tipo y calado de la avería y tras el diagnóstico inicial):
 - Tiempo de Respuesta: Ante la notificación de una incidencia que afecte a la operatividad total o parcial de la red Wi-Fi, el proveedor deberá contactar con IdiPAZ lo antes posible para iniciar el diagnóstico mediante diferentes medios de comunicación para la resolución de incidencias (teléfono, correo electrónico, aplicación web, etc.).
 - Tiempo de Resolución: La incidencia deberá ser resuelta en un plazo razonable de tiempo desde su notificación. Para incidencias que no se pueden solucionar de forma remota, requieran sustitución de hardware o intervención presencial, el tiempo de resolución se ajustará según el soporte del fabricante, pero el proveedor deberá coordinar y gestionar activamente dicha resolución.
 - Tipos de Incidencias Cubiertas: Se incluyen dentro del servicio incidencias de software (fallos de configuración, firmware, problemas de conectividad lógicos) y de hardware (fallos de APs, fallos del switch, fallos de módulos PoE).
 - Gestión de Recambios: El proveedor será responsable de la gestión y provisión de los recambios de hardware necesarios, coordinándose con HPE de manera ágil y eficaz.
 - Informe de Incidencias: Por cada incidencia resuelta, el proveedor deberá proporcionar un breve informe que detalle la causa del problema, las acciones tomadas para su resolución y las recomendaciones para evitar futuras ocurrencias.

El personal técnico deberá personarse en el lugar indicado por FIBHULP e IdiPAZ, con disponibilidad del servicio durante el horario laboral del centro.

En caso de requerir servicios de reparación en las instalaciones de FIBHULP e IdiPAZ, la empresa adjudicataria se hará cargo de los costes de traslado y estancia del personal técnico encargado de dichos servicios.

II. Formación.

El adjudicatario estará obligado a impartir formación al personal encargado del manejo del software ARUBA a las personas designadas por la Coordinadora de Laboratorios, con un refuerzo posterior en la formación si fuera necesario. La formación se realizará en un plazo no superior a 30 días desde la formalización del contrato y la asunción del control de la red

inalámbrica por la empresa adjudicataria y tras garantizar su correcto funcionamiento y pasar los sistemas de calidad oportunos.

El periodo de formación será el imprescindible para garantizar el manejo del software a nivel usuario.

5. INSTALACIÓN

El adjudicatario se obliga al suministro de los servicios requeridos. La prestación de servicios se realizará bajo la supervisión y coordinación de la Coordinadora de Laboratorios que autorizará y/o coordinará las actuaciones a realizar y que deberán ser notificadas con suficiente antelación vía e-mail.

El suministro incluye:

- Suministro de licencias y soporte para la puesta en marcha del servicio de mantenimiento.
- Mantenimiento para garantizar una rápida recuperación de la red ante cualquier fallo o incidencia y optimizar la operatividad del sistema.

Madrid, a 21 de enero de 2026.

POR EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN,

D. Francisco García Río

Presidente de la Comisión Delegada de la Fundación

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA