PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS.
EXP.: CBGC SER 08/2026

ÍNDICE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO 2
2. CENTRO DE TRABAJO 3
3. HORARIO Y SERVICIO DE URGENCIAS 4
4. EXCLUSIONES 4
5. PRESUPUESTO 5

1. OBJETO DEL CONTRATO.- El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de mantenimiento y reparación de equipos informáticos (elementos de hardware) a continuación indicados:

SISTEMAS DE REDES:

REVISIÓN DEL SERVIDOR DEL SISTEMA:

• Operativa normal del servidor: sistemas operativos, ofimática, antivirus y software de gestión.

• Optimización de datos en general.

• Puesta a punto de las comunicaciones de la red y de la administración del servidor.

• Comprobación de estado de hadware.

• Funcionamiento de antivirus.

• Comprobación del sistema de refrigeración y elementos magnetizables de datos.

• Tiempo de respuesta: 8 horas

REVISIÓN DE LOS TERMINALES (27 EQUIPOS):

• Operativa normal del servidor: sistemas operativos, ofimática, antivirus y software de gestión.

• Optimización de datos en general.

• Puesta a punto de las comunicaciones de la red y de la administración del servidor.

• Desfragmentación y escaneado del disco duro, comprobación de fallos y de virus.

• Comprobación del sistema de refrigeración y elementos magnetizables de datos.

• Tiempo de respuesta: entre 24 y 48 horas

FIREWALL:

- Actualización del firmware de manera periódica.
- Configuración y gestión de alertas críticas.
- Realización de copias de seguridad de la configuración de manera regular.
- Filtrado web y protección contra aplicaciones maliciosas.
- Protección IPS y almacenamiento seguro de los registros de seguridad.
- Actualización semanal automatizada de la lista negra, facilitada por la participación de “el proveedor” en la Red Nacional de SOC.
- Envío de informes de ciberinteligencia semanalmente, detallando amenazas y vulnerabilidades detectadas.

ASISTENCIA TÉCNICA DE HARDWARE.

• Atención y resolución de consultas referentes al funcionamiento y operatividad de los equipos, mediante el servicio en línea. Este servicio podrá realizarse por teléfono o mediante comunicación remota entre el cliente y el proveedor, si el primero dispone del equipo de comunicaciones que el proveedor determine.

• Instalación de impresoras y configuración de estas en los equipos. Para la instalación de fotocopiadoras o equipos de grandes dimensiones se solicitará soporte técnico al fabricante.

• Instalación y configuración de antivirus, cortafuegos, sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI) y sistemas de copia de seguridad. El material se proporcionará previa presentación de presupuesto.

• Revisión del sistema de copias de seguridad, incluyendo la revisión mensual de su correcta realización.

• Instalación de actualizaciones de software de gestión, antivirus, parches de sistema operativo y cualquier otro software necesario para el funcionamiento del equipo, siempre que se cuente con licencia legal del mismo y procedimiento de instalación certificado por parte del fabricante, y en su caso teléfono de soporte del mismo o help-desk.

• Instalación de nuevos puestos de trabajo (ordenadores de sobremesa o portátiles).

• Todos los repuestos serán suministrados, gestionados y por cuenta del adjudicatario.

• El precio del contrato comprenderá los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, así como los materiales y repuestos ordinarios necesarios para su ejecución, con las excepciones expresamente previstas en el presente pliego.

Quedarán excluidos los componentes cuya sustitución resulte necesaria como consecuencia de accidentes, siniestros, utilización indebida de los equipos o intervención de terceros no autorizados, siempre que tales circunstancias sean debidamente acreditadas por el adjudicatario.

La sustitución de los componentes excluidos requerirá la presentación de un presupuesto previo y su aceptación expresa por el C. B. Gran Canaria, sin que puedan efectuarse cargos adicionales sin dicha autorización.

2.- CENTROS DE TRABAJO.

La sede principal donde se ubica la mayor parte de los equipos informáticos (elementos de hardware) está en las dependencias de la C/ Córdoba, n.º 31 de Las Palmas de Gran Canaria, mientras que también se dispone de otro centro, destinado a tienda en el Centro Comercial Las Ramblas.

Domicilio	Código Postal	Población	Provincia
c/ Córboba nº31	35016	Las Palmas de Gran Canaria	Las Palmas
C.C. Las Ramblas, Av. Juan Carlos I, nº 29 1º Planta	35019	Las Palmas de Gran Canaria	Las Palmas

3.- HORARIO Y SERVICIO DE URGENCIAS.

El servicio ordinario de asistencia técnica se prestará de lunes a jueves, de 9:00 a 17:00 horas, y los viernes, de 9:00 a 14:00 horas.

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de un servicio de atención de urgencias durante los siete días de la semana, en horario de 8:00 a 20:00 horas.

La utilización de este servicio fuera del horario ordinario tendrá carácter opcional para el C. B. Gran Canaria y requerirá su solicitud expresa.

El régimen económico de las intervenciones extraordinarias será el establecido en el contrato, sin que puedan repercutirse cantidades adicionales distintas de las expresamente autorizadas.

4.- EXCLUSIONES.

Los servicios convenidos en el presente contrato no cubren las siguientes prestaciones:

a. No se incluye la puesta a punto, revisión o mantenimiento de programas instalados en los equipos informáticos que carezcan de una licencia oficial válida.

b. El coste de sustitución de componentes cuando resulte necesaria por utilización incorrecta de los equipos por el C. B. Gran Canaria, accidente, siniestro o desgaste natural debido al uso y al paso del tiempo.

c. El coste de reposición de componentes electrónicos cuando su funcionamiento incorrecto se deba a intervenciones o manipulaciones realizadas por personas no autorizadas por el proveedor.

d. El mantenimiento no incluye asistencia técnica para teléfonos móviles, salvo la configuración de la cuenta de correo electrónico corporativa y del software de sincronización en los dispositivos incluidos en el contrato.

e. El mantenimiento no incluye asistencia técnica sobre redes Wi-Fi.

f. El adjudicatario responderá de los daños y perjuicios causados al C. B. Gran Canaria o a terceros como consecuencia de actuaciones u omisiones que le sean imputables en la ejecución del contrato, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en la normativa aplicable.

No responderá de los daños derivados exclusivamente de una utilización indebida de los equipos por parte del C. B. Gran Canaria, de actuaciones de terceros ajenos al adjudicatario o de circunstancias que no le resulten imputables, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones de diligencia, mantenimiento y asistencia asumidas contractualmente.

g. Tampoco se incluyen los daños derivados de las relaciones del C. B. Gran Canaria con terceros por desconocimiento o utilización incorrecta de los equipos objeto del contrato.

h. La asistencia técnica entre el proveedor y el cliente se realizará en las sedes del C. B. Gran Canaria.

i. Cuando el C. B. Gran Canaria solicite atención urgente para una incidencia de un equipo, excluidos los fallos graves del servidor o las averías que provoquen una parada general de la empresa, podrá solicitar atención dentro de las cuatro horas siguientes, sin esperar el plazo ordinario previsto en el contrato, mediante el abono de un recargo de 60 € por el servicio.

5. PRESUPUESTO.

El presupuesto del contrato asciende a 9.624,69 €, más 673,73 € en concepto de IGIC (7 %), lo que representa un total de 10.298,42 €, conforme al siguiente desglose:

- **Mantenimiento del servidor del sistema**: 85,13 €/mes.
- **Mantenimiento de equipos informáticos**: 21,00 €/mes por terminal (27 terminales × 21,00 € = 566,93 €/mes).
- **Mantenimiento del cortafuegos:** 150,00 € mensuales.