



ANEXO II: PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS Y DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO

Mediante el presente contrato se definen las condiciones administrativas, económicas y técnicas que regirán la licitación **del contrato menor de servicio de mantenimiento de fabricante de Librería de cintas Quantum Scalar i6.**

El adjudicatario deberá acreditar que el fabricante del producto le autoriza para la realización del mantenimiento objeto del presente contrato.

2. PRESUPUESTO DEL CONTRATO, APLICACIÓN PRESUPUESTARIA Y ANUALIDADES, EN SU CASO:

Presupuesto (IVA excluido):	14.999,00 €
IVA	3.149,79 €
Presupuesto base de licitación:	18.148,79 €
Aplicación presupuestaria:	2026 RYS 9207 21600 RYS.MANTENIMIENTO
N.º RC SICAZ :	262084

3. DURACIÓN/PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de un (1) año. Dicho plazo comenzará a computarse a partir de la renovación del soporte de mantenimiento por parte del adjudicatario, la cual se realizará de forma consecutiva a la finalización del soporte actual para garantizar la continuidad del servicio. De este modo, el periodo de vigencia comprenderá desde el 28 de junio de 2026 hasta el 27 de junio de 2027, ambos inclusive.

Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso



4. LUGAR DE PRESTACIÓN

Servicio de Redes y Sistemas Vía Hispanidad 20 Edificio Seminario, 3ª Planta.

5. RESPONSABLE DEL CONTRATO

Jefe/a de Redes y Sistemas.

6. CONDICIONES DE APTITUD PARA CONTRATAR

6.1 Solvencia de empresa

- La empresa debe acreditar participación en al menos 3 proyectos de servicio en entornos análogos propuesto en los últimos 3 años.
- La empresa debe ser partner del fabricante o presentar una carta de autorización del fabricante para la realización de los servicios ámbito de este contrato. El adjudicatario deberá acreditar que el fabricante del producto le autoriza para la realización del mantenimiento objeto del presente contrato.

6.2 Solvencia de equipo de trabajo

La empresa deberá acreditar disponer de recursos personales necesarios con las titulaciones específicas sobre la plataforma para poder realizar el servicio sobre los equipos ámbito de este contrato..

- Perfil de Jefe de Proyecto: coordinación de los servicios asociados.
- Perfil de técnico (al menos una persona), con conocimientos y experiencia en los servicios objeto del contrato..

Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso



7. PLAZO, LUGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTA

El licitador remitirá la oferta, escaneada con firma y sello de la empresa, a rys-administracion@zaragoza.es indicando en el asunto el título del contrato y el expediente.

- Plazo de presentación de ofertas, que será al menos de 10 días naturales (5 días hábiles en caso de tramitación urgente)
- Documentación a presentar por el licitador:
 - Declaración responsable (Modelo I)
 - Oferta (Modelo III)
 - Cualquier otra documentación que se considere preciso exigir (acreditación de la solvencia, proyecto de prestación del servicio, etc.)

NOTA: EL MODELO I Y EL MODELO III SE PUEDEN DESCARGAR EN LA PUBLICACIÓN DE LA LICITACIÓN EN EL PERFIL DEL CONTRATANTE

Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso

DOCUMENTO	Ficha técnica	ID FIRMA	15992094	PÁGINA	3 / 14
FIRMADO POR 1 FIRMANTE				FECHA FIRMA	
1. JORGE CALVERA DE LA FUENTE - JEFE DE SERVICIO DE REDES Y SISTEMAS				02 de junio de 2026	



8. CRITERIO/S DE ADJUDICACIÓN DE LAS OFERTAS

8.1 Criterios Objetivos

RQ01. Precio unitario del servicio mantenimiento por un año de duración (90 puntos)

El precio (sin IVA) del servicio de mantenimiento por el plazo de un año.

La oferta económica presentada por cada empresa será valorada aplicando un criterio de proporcionalidad respecto de la oferta más reducida, a la que se atribuirá la puntuación máxima, que será la resultante de multiplicar el número máximo de puntos, por el valor absoluto (positivo) de la raíz cuadrada del cociente entre la baja correspondiente al licitador que se valora (Bi) y la mayor baja ofertada (Bmax). Estos dos últimos valores se podrán aplicar indistintamente en cuantía monetaria o en porcentaje respecto del tipo de licitación.

$$\text{Valor} = \text{Puntos} \times \text{absoluto} (\text{raiz_cuadrada} (\text{baja_oferta} / \text{baja_maxima}))$$

Se ha escogido esta fórmula porque cumple todos los requisitos fijados por la doctrina del Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Aragón, al otorgar 0 puntos a la oferta que vaya al precio de licitación y repartir proporcionalmente los puntos de acuerdo con las bajas ofertadas

RQ02 – Número de proyectos de contratos de soporte (hasta un máximo de 10 puntos).

Se valorará hasta un máximo de 10 puntos según la cantidad del número de proyectos de contratos de soporte similares de librería de cintas QUANTUM en los últimos 3 años.

Se valorará:

- 2 proyectos de soporte (requisito mínimo), 0 puntos.
- 3 proyectos de soporte, 5 puntos.
- 4 o más proyectos de soporte, 10 puntos.

9. PLAZO DE GARANTÍA O JUSTIFICACIÓN DE SU NO ESTABLECIMIENTO

Se requiere un plazo de garantía de 1 año.

10. GARANTÍAS EXIGIDAS PARA CONTRATAR

No se exige garantía definitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 153 en relación con el artículo 118 LCSP.

11. FORMA DE PAGO

El pago se efectuará en una **única anualidad (pago único)**, una vez acreditada de forma efectiva la activación de la renovación del servicio de mantenimiento con el fabricante.



Ayuntamiento de Zaragoza- Documento firmado electrónicamente. Verifique su validez: <https://www.zaragoza.es/verifica>

Código Seguro de Verificación: 50297MTc4MDM1MjE0NzY0NDczNzc5NDk3

Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso

DOCUMENTO	ID FIRMA	PÁGINA
Ficha técnica	15992094	5 / 14
FIRMADO POR 1 FIRMANTE	FECHA FIRMA	
1. JORGE CALVERA DE LA FUENTE - JEFE DE SERVICIO DE REDES Y SISTEMAS	02 de junio de 2026	



12. INFRACCIONES Y PENALIZACIONES

12.1 Infracciones respecto al servicio

El adjudicatario prestará la totalidad de los servicios objeto del contrato conforme a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnica y Pliegos de Cláusulas Administrativas y con arreglo a la propuesta efectuada.

Se categorizan (CAT) las incidencias como de gravedad G1(crítico), G2(limitado) y G3(sin impacto).

CAT	Descripción
G1	Impacto empresarial crítico . Sin servicio de copias de seguridad que afecte a la disponibilidad o pérdida del servicio de copias o restauración de datos.
G2	Impacto empresarial o riesgo empresarial limitado . Entorno de producción disponible pero limitado. Por ejemplo: pérdida de rendimiento, problemas de usabilidad en la capa de gestión, etc...
G3	Sin impacto empresarial. Resolución de dudas , consultas y resolución de tareas.

Requisitos:

- Horario de asistencia técnica: 9x5 (de lunes a viernes)
- Tiempo de respuesta telefónica (Call-Back): Entre 2 y 4 horas en horario hábil
- Entrega de repuestos: Siguiendo día hábil (NBD - Next Business Day)



1.- Infracciones respecto al **servicio de soporte**

- **Infracciones leves:**
 - No cumplir con el acuerdo de nivel de servicio (**tiempo de respuesta**), especificado en el pliego técnico ante una incidencia categorizada de “**G3(sin impacto)**”
- **Infracciones graves:**
 - No cumplir con el acuerdo de nivel de servicio (**tiempo de respuesta**), especificado en el pliego técnico ante una incidencia categorizada de “**G2(limitado)**”
 - La acumulación de tres incumplimientos leves implicará uno grave
- **Infracciones muy graves:**
 - No cumplir con el acuerdo de nivel de servicio (**tiempo de respuesta**), especificado en el pliego técnico ante una incidencia categorizada de “**G1(critico)**”
 - La acumulación de tres incumplimientos graves implicará uno muy grave

Penalizaciones

- Por infracciones leves: Se podrá penalizar a la empresa adjudicataria que incurra en cualquiera de los incumplimientos leves con una pena pecuniaria del 2,5% de la facturación del anual
- Por infracciones graves: Se podrá penalizar a la empresa adjudicataria que incurra en cualquiera de los incumplimientos graves con una pena pecuniaria del 5% del importe de la facturación del período anual
- Por infracciones muy graves: Se podrá penalizar a la empresa adjudicataria que incurra en cualquiera de los incumplimientos muy graves con una pena pecuniaria del 10% de la facturación del período anual sin perjuicio del derecho de resolver el contrato y la reclamación de daños y perjuicios.

12.2 Causas de resolución del contrato

Serán causa de resolución del contrato las siguientes:

- La no renovación del contrato con el fabricante o la suspensión no justificada de los servicios de soporte por parte de este o si el adjudicatario pierde la condición de partner del fabricante.
- La acumulación de 3 incumplimientos muy graves será motivo directo para la solicitud por parte del Ayuntamiento de la rescisión de este contrato.



13. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

No se tiene acceso a datos de carácter personal.

14. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

No hay previstas inicialmente.

15. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

a) Descripción

Características generales:

Marca Quantum Scalar modelo I6

Drives: 9 (8 LTO8 y 1 LTO6) , repartidas en dos particiones (en una 7 LTO8 y en la otra 1 LTO6 y 1 LTO8)

Brazo robot: 1

Slots: 290 (COD Licensed Slots 250)

Cintas: 260 + 10 limpieza

Serial Number FFC1816003

Library Firmware Version 341G.GS008

Drives Firmware Version ST24 en LTO8 - KAJ8 en la LTO6

Robotics Generation Gen2

Licencias:

- Capacity On Demand - 250 Slots - Permanent
- Advanced Path Failover - 9 Drives - Permanent
- Advanced Reporting - 1 License - Permanent

Web GUI Version 450G.GW03000

Conexiones: Fibra y Ethernet

Sensores: Humedad, temperatura y Power Consumption



Productos a contratar:

- Quantum Scalar i6 Library, 6U Control Module, 50 Licensed: Cubre el mantenimiento del chasis principal (que ocupa 6 unidades de rack) y las primeras 50 ranuras (slots) base que trae la cabina por defecto.
- 2x SSC36-RLSL-CB11 Quantum Scalar i6 Library, 100-Slot Upgrade: Cubre el mantenimiento de las licencias de expansión de capacidad. Tienen dos expansiones de 100 ranuras cada una.
- 1x SLBBL-RTB6-CB11 Quantum Non-Enterprise End-of-Life LTO-6 Tape: Es la cobertura específica para su única unidad LTO-6. (Entorno legacy)
- 6x SSC36-RTDX-CB11 Quantum Scalar i6 and AEL6, Tape Drive Module: Unidades de cinta LTO-8.
- 1x SSC36-VS06-CB11 Quantum Scalar i6 and AEL6 with up to six drives: El soporte base de la estructura de la librería de Quantum. Un máximo de hasta 6 unidades (drives).
- 1x SSC36-VT06-CB11 Quantum Scalar i6 and AEL6, additional set of six or fewer: 9 unidades en total (8 LTO-8 + 1 LTO-6).
- 1x SAABM-AUA1-PS10 Quantum Professional Services Essential Value Pack for DXi and Scalar: Paquete de servicios profesionales del fabricante. Incluir asistencias avanzadas, verificaciones de salud del sistema (health checks) o apoyo técnico especializado directo de Quantum.

Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso

DOCUMENTO	Ficha técnica	ID FIRMA	15992094	PÁGINA	9 / 14
FIRMADO POR 1 FIRMANTE				FECHA FIRMA	
1. JORGE CALVERA DE LA FUENTE - JEFE DE SERVICIO DE REDES Y SISTEMAS				02 de junio de 2026	



Detalles técnicos:

Librería de cintas Quantum Scalar i6 (número de serie FFC1816003), con las siguientes especificaciones:

1. Unidades de Cinta (Drives) y Particiones Configuración heterogénea de 9 unidades en total.

- 8 LTO-8.
- 1 LTO-6: para recuperar información de archivos históricos antiguos.

Particiones lógicas: Dos particiones (una con 7 LTO-8 y otra con 1 LTO-8 + 1 LTO-6). Permite optimizar las ventanas de respaldo y separar las políticas de retención según la criticidad y el origen de los diferentes tipos de datos

2. Capacidad y Gestión de Slots

Slots y Capacity on Demand (COD): La cabina tiene 290 ranuras físicas instaladas, de las cuales 250 están activadas permanentemente mediante la licencia COD
Margen de crecimiento inmediato de 40 ranuras sin necesidad de instalar hardware adicional.

Gestión de Cintas: 260 cintas de datos y de slots de 10 cartuchos de limpieza.

3. Robótica y Hardware

Brazo Robot (Gen2): Robot de segunda generación (Gen2).

4. Firmware y Ecosistema de Gestión

Software de gestión iLayer, accesible mediante su versión WebGUI 450G.GW03000, la cual permite realizar auditorías de rendimiento y monitorización detallada

El firmware de la librería (341G.GS008) y los específicos de las cintas (ST24 para LTO-8 y KAJ8 para LTO-6) alineados y compatibles.

5. Licencias y Funcionalidades Avanzadas Funcionalidades avanzadas:

- Advanced Path Failover (Permanente): Licenciados los 9 drives para "Failover de ruta". Permite la alta disponibilidad en su red SAN de fibra.
- Advanced Reporting (Permanente): Licencia permite generar informes sobre la integridad de cada cinta y la utilización de los drives, ayudando a identificar cartuchos que empiezan a fallar antes de que la información se vuelva irrecuperable



- Licencia de Servicio que habilita las funciones de mantenimiento preventivo y correctivo. Funcionalidades:
 - Capacidad de instalar nuevas actualizaciones de firmware
 - "Library Snapshots"
 - Notificaciones automáticas de fallos (Tickets RAS) hacia el soporte técnico
 - Pruebas de diagnóstico interno

6. Sensores Ambientales (Temperatura, Humedad y Energía) La librería monitoriza de forma proactiva el propio entorno para identificar comportamientos anómalos.



b) Requisitos de servicio

Renovación del mantenimiento por un año: Quantum 2026-2027 / Desde el 28/06/2026 hasta el 27/06/2027 para la cabina con SN: FFC1816003

Tipo de soporte de fabricante: **Plan Bronze (Soporte esencial)** . Acuerdo de nivel de servicio .
Características:

- Horario de asistencia técnica: 9x5 (de lunes a viernes)
- Tiempo de respuesta telefónica (Call-Back): Entre 2 y 4 horas en horario hábil
- Entrega de repuestos: Siguiendo día hábil (NBD - Next Business Day)
- Intervención in situ: Siguiendo día hábil (9x5). El técnico para instalar componentes complejos catalogados como FRU (Field Replaceable Units)

Tipo de soporte de parthner;

- Horario de asistencia técnica: 9x5 (de lunes a viernes)
- Tiempo de respuesta telefónica (Call-Back): Entre 2 y 4 horas en horario hábil
- Gestión Completa del Workflow de Incidencias: El adjudicatario se responsabilizará de todo el flujo de trabajo con el fabricante. Se incluye explícitamente:
 - Apertura y Registro: Recepción del aviso de la administración, diagnóstico inicial y apertura formal del caso/ticket en los sistemas oficiales de Quantum.
 - Seguimiento Continuo: Monitorización constante del estado del ticket, interlocución técnica con los ingenieros del fabricante y aporte de logs o datos necesarios.
 - Escalado Operativo: Activación de los mecanismos de escalado ante el fabricante en caso de desviaciones en los tiempos de respuesta o soluciones insatisfactorias.
 - Coordinación Logística: Gestión y seguimiento del envío de repuestos (NBD) y coordinación de la agenda para las intervenciones in situ de los técnicos del fabricante si fuera necesario.
 - Cierre y Validación: Verificación junto con los técnicos de la administración de que el problema ha sido completamente resuelto antes de proceder al cierre formal de la incidencia.

Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso



c) Entregables

El adjudicatario deberá aportar de forma obligatoria, en formato electrónico (PDF) la siguiente información a inicio de contrato:

- Documento Oficial de Soporte del Fabricante: Documento emitido por Quantum (Welcome Letter o equivalente) que acredite formalmente la contratación del soporte para la cabina con S/N: FFC1816003, reflejando explícitamente el periodo de vigencia (28/06/2026 al 27/06/2027).
- Guía de Procedimiento del Servicio (SLA): Documento detallado que especifique el protocolo de actuación para la apertura de incidencias, tanto de fabricante como de parthner, incluyendo:
 - Canales de comunicación habilitados (números de teléfono de soporte, direcciones de correo electrónico y URL de acceso al portal de gestión de tickets).
 - Horarios de atención y tiempos de respuesta comprometidos.
- Relación de contactos y responsables técnicos del adjudicatario para la la prestación del servicio.

La entrega , presentación (reunión en remoto o presencial) y validación de esta documentación se realizará a inicio de contrato.

Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso



d) Normativa de seguridad y confidencialidad

Todos los datos manejados por la empresa adjudicataria a causa de la prestación de los trabajos serán propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza, sin que la empresa adjudicataria pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato de servicios.

La empresa adjudicataria deberá cumplir y asistir en el cumplimiento de:

- las medidas definidas por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- la legislación en materia de seguridad y protección de datos vigente Ley 3/2018 de de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y además con el RGPD (Reglamento general de protección de datos).
- Las medidas REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y expresamente:
- Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.
- Informará a sus empleados de que solo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan.
- Incluirá una cláusula, de confidencialidad y secreto en los términos descritos, en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.
- Una vez cumplida la prestación contractual, destruirá los datos que le hayan sido facilitados, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Todos los documentos que se generen a lo largo del contrato tienen carácter confidencial y no podrán ser total o parcialmente reproducidos en ningún medio o entregados a terceras personas sin la expresa autorización por escrito del director técnico designado por el Servicio de Redes y Sistemas

I.C. de Zaragoza a la fecha de la firma electrónica.

Este documento no contiene datos personales ni otras limitaciones al acceso

DOCUMENTO	Ficha técnica	ID FIRMA	15992094	PÁGINA	14 / 14
FIRMADO POR 1 FIRMANTE				FECHA FIRMA	
1. JORGE CALVERA DE LA FUENTE - JEFE DE SERVICIO DE REDES Y SISTEMAS				02 de junio de 2026	