

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

Índice.....	1
1 Objeto.....	2
2 Descripción del Servicio	3
2.1 Mantenimiento de elementos.....	3
2.2 Acuerdos de Nivel Servicio	5
2.2.1 Niveles mínimos exigidos	5
2.2.2 Definición de severidades	6
2.2.3 Cómputo de los tiempos	6
2.2.4 Elementos que hayan alcanzado el EOSL.....	7
2.2.5 Medición y seguimiento del cumplimiento.....	7
2.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias.....	7
2.4 Equipo de trabajo y medios técnicos.....	8
2.5 Entregables	8
2.6 Condiciones de ejecución y acceso a las instalaciones	9
3 Incumplimientos graves del servicio.....	11
4 Estructura de las ofertas técnicas.....	12

1 OBJETO

El objeto del presente procedimiento es la contratación del servicio de soporte y mantenimiento oficial del fabricante HPE para dos infraestructuras HPE Synergy 12000 y los módulos de cómputo, gestión y comunicaciones asociados, identificados mediante referencia y número de serie en el apartado 2.1 del presente pliego.

El servicio comprenderá la atención de incidencias, diagnóstico, reparación o sustitución de componentes, suministro de repuestos, acceso a soporte y recursos técnicos del fabricante, así como las actualizaciones de firmware que resulten necesarias durante la vigencia del contrato.

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El presente apartado describe los elementos objeto de mantenimiento, los niveles de servicio exigidos, el procedimiento de gestión de incidencias, los medios que deberá aportar el adjudicatario, los entregables del servicio y las condiciones de ejecución en las instalaciones de CRTVE.

2.1 Mantenimiento de elementos

Los equipos objeto del contrato se encuentran instalados en dos centros de proceso de datos de RTVE de **Prado del Rey, Pozuelo de Alarcón**.

El adjudicatario deberá garantizar la prestación de asistencia técnica presencial por parte de HPE o de personal autorizado por el fabricante cuando resulte necesaria para la resolución de una incidencia.

El mantenimiento de los elementos incluidos en la siguiente tabla, se prestará durante el período que va desde el 21 de enero de 2027 hasta el 20 de enero de 2029.

Referencia	Descripción	Nº de Serie	Uds.	Mantenimiento ¹
779227-B21	HPE VC SE 16Gb FC Module	1CG820006C	1	HPE Tech Care Essential Multivendor
779227-B21	HPE VC SE 16Gb FC Module	1CG820006D	1	HPE Tech Care Essential Multivendor
779227-B21	HPE VC SE 16Gb FC Module	1CG8200088	1	HPE Tech Care Essential Multivendor
779227-B21	HPE VC SE 16Gb FC Module	1CG820009B	1	HPE Tech Care Essential Multivendor
804353-B21	HPE Synergy Composer	CN781605YC	1	HPE Tech Care Essential Multivendor
804353-B21	HPE Synergy Composer	CN781607VK	1	HPE Tech Care Essential Multivendor
804353-B21	HPE Synergy Composer	CN781607VL	1	HPE Tech Care Essential Multivendor
804353-B21	HPE Synergy Composer	CN781607VS	1	HPE Tech Care Essential Multivendor
794502-B23	HPE VC SE 40Gb F8 Module	2TV8140058	1	HPE Tech Care Essential
794502-B23	HPE VC SE 40Gb F8 Module	2TV815000G	1	HPE Tech Care Essential
794502-B23	HPE VC SE 40Gb F8 Module	2TV8150043	1	HPE Tech Care Essential
794502-B23	HPE VC SE 40Gb F8 Module	2TV815005C	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3K	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3L	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3M	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3N	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3P	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3Q	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3R	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3S	1	HPE Tech Care Essential

871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3T	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3V	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3W	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3X	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3Y	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3Z	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L40	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L41	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L42	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L43	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L44	1	HPE Tech Care Essential
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L45	1	HPE Tech Care Essential
797740-B21	HPE Synergy12000 CTO Frame 1xFLM 10x Fan	CZJ8291L52	1	HPE Tech Care Essential
797740-B21	HPE Synergy12000 CTO Frame 1xFLM 10x Fan	CZJ8291L53	1	HPE Tech Care Essential

¹ Los tipos de mantenimiento varían en función de si el componente ha alcanzado o no, el EOSL (End Of Service Life). Para aquellos que han alcanzado el EOSL el tipo de soporte se denomina HPE Tech Care Essential Multivendor. Para el resto de componentes el soporte es HPE Tech Care Essential.

Son requisitos del servicio los siguientes:

- La empresa adjudicataria deberá contar con soporte oficial del fabricante, para los equipos objeto de este contrato y durante toda la duración del mismo.
- El adjudicatario deberá garantizar que todos los equipos estén dados de alta y dispongan de cobertura efectiva del fabricante desde el primer día de vigencia del contrato.
- Los repuestos utilizados en las reparaciones deberán ser originales del fabricante para el equipo en reparación o bien, garantizados por el fabricante.
Para los componentes que hayan alcanzado el fin de su periodo de soporte ordinario del fabricante, se admitirá su cobertura mediante HPE Tech Care Multivendor, servicio EOSL de HPE o modalidad equivalente respaldada por el fabricante, siempre que se mantengan durante toda la vigencia del contrato la cobertura 24x7, la atención presencial en un máximo de cuatro horas y el suministro de piezas y materiales.
- Acceso a la base de conocimiento del fabricante, para recibir alertas y notificaciones del mismo.
- El servicio incluirá el derecho de acceso y descarga de las actualizaciones de firmware y microcódigo disponibles para los equipos cubiertos.
El adjudicatario prestará soporte para el análisis y resolución de incidencias relacionadas con el firmware y realizará aquellas actualizaciones cuya instalación se encuentre incluida en las condiciones oficiales del servicio contratado.
Cualquier actualización deberá ser previamente autorizada por RTVE y ejecutarse en una ventana de mantenimiento acordada. Antes de su instalación se comprobarán la compatibilidad, dependencias, riesgos y procedimiento de reversión
- Gestión de escalados: la empresa licitante establecerá procedimientos formales de escalado con el fabricante para resolver los problemas muy complejos y coordinará el escalado de problemas, obteniendo rápidamente, la ayuda de los expertos apropiados disponibles para la resolución de los problemas.
- El licitador incluirá en la oferta toda la documentación del fabricante asociada al contrato, incluidos los términos técnicos y contractuales del servicio.

- El licitador describirá los términos del servicio de soporte del fabricante ofrecidos, con el mayor nivel de detalle posible.
- La empresa adjudicataria deberá acreditar tener certificado como partner autorizado del fabricante HPE para dar soporte de sus productos. Esta certificación podrá ser requerida por CRTVE, antes de la formalización del contrato, al tratarse de una condición esencial para la ejecución de éste.
- Actualización del inventario. Si durante la vigencia del contrato se produjera la sustitución de un elemento con cambio de número de serie, o el alta o baja de equipos, el adjudicatario deberá tramitar ante el fabricante la actualización de la cobertura en un plazo máximo de diez días hábiles desde la comunicación de CRTVE, manteniendo la continuidad del servicio y sin coste adicional cuando no suponga variación del número total de elementos cubiertos.

2.2 Acuerdos de Nivel Servicio

El licitador indicará en su oferta los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) ofrecidos para el servicio con el máximo detalle posible. El servicio deberá cumplir, como mínimo, los niveles establecidos en este apartado.

2.2.1 Niveles mínimos exigidos

- **Cobertura del servicio:** 24 horas al día, 7 días a la semana, todos los días del año, incluidos sábados, domingos y festivos.
- **Piezas y materiales necesarios para la reparación:** incluidos, sin coste adicional para CRTVE.
- **Acceso a actualizaciones de firmware:** incluido.
- **Soporte y asistencia colaborativos:** incluidos.
- **Acceso a la base de conocimiento del fabricante, alertas y notificaciones:** incluido.

Los tiempos mínimos de respuesta exigidos, en función de la severidad de la incidencia, son los siguientes:

Severidad	Respuesta remota	Intervención presencial
1 — Crítica	15 minutos	4 horas
2 — Alta	15 minutos	4 horas
3 — Media	1 hora	Acordada con CRTVE, máximo siguiente día hábil
4 — Baja	1 hora	No aplica, salvo acuerdo entre las partes

La intervención presencial se exigirá siempre que resulte necesaria para el diagnóstico o la reparación, y el compromiso de cuatro horas comprende la presencia en el centro de proceso de datos correspondiente del técnico y de las piezas necesarias para la sustitución.

Los niveles de servicio ofertados serán los estipulados por el fabricante HPE con nivel de soporte «HPE Tech Care Essential» o «HPE Tech Care Essential Multivendor», o modalidad equivalente

respaldada por el fabricante, cuya descripción oficial deberá adjuntarse con la propuesta. Cuando las condiciones oficiales del fabricante resulten más exigentes que los mínimos establecidos en este apartado, prevalecerán aquéllas. En ningún caso podrán ofertarse niveles inferiores a los mínimos aquí fijados.

2.2.2 Definición de severidades

A efectos del presente pliego, las incidencias se clasificarán conforme a los siguientes criterios:

- **Severidad 1 (Crítica):** pérdida total del servicio o de la funcionalidad de un elemento crítico de la infraestructura, sin solución alternativa disponible, con impacto directo sobre la emisión o sobre servicios esenciales de CRTVE.
- **Severidad 2 (Alta):** degradación significativa del servicio, pérdida de redundancia o fallo de un componente que, sin causar interrupción inmediata, expone a la infraestructura a un riesgo cierto de indisponibilidad.
- **Severidad 3 (Media):** fallo o mal funcionamiento que afecta parcialmente al rendimiento o a la operación, existiendo solución alternativa o sin impacto inmediato sobre el servicio.
- **Severidad 4 (Baja):** consultas técnicas, solicitudes de información, peticiones de documentación o incidencias sin impacto operativo.

La severidad inicial será asignada por CRTVE en el momento de la apertura del caso. El adjudicatario podrá proponer de forma motivada su reclasificación, que únicamente será efectiva previa aceptación expresa de CRTVE. La reclasificación no tendrá efectos retroactivos sobre los tiempos ya consumidos.

2.2.3 Cómputo de los tiempos

- Los tiempos se computarán en horas naturales, de forma continua y en régimen 24x7, desde el momento de apertura del caso por cualquiera de los canales acordados, sin interrupción por noches, fines de semana o festivos.
- El tiempo de respuesta remota finaliza con el contacto efectivo de un técnico cualificado con el interlocutor designado por CRTVE. No se considerarán respuesta válida los acuses de recibo automáticos ni las comunicaciones que no supongan inicio efectivo del diagnóstico.
- El tiempo de intervención presencial finaliza con la llegada del técnico y del material necesario al centro de proceso de datos correspondiente.
- Quedarán excluidos del cómputo los periodos de demora imputables a CRTVE, en particular la imposibilidad de acceso a las instalaciones, la falta de disponibilidad del interlocutor designado, la denegación de la autorización necesaria para intervenir o la solicitud expresa de aplazamiento por parte de CRTVE, así como los supuestos de fuerza mayor debidamente acreditados. El adjudicatario deberá documentar estas circunstancias en el momento en que se produzcan para poder invocarlas.

2.2.4 Elementos que hayan alcanzado el EOSL

Para los componentes que a la fecha de inicio del contrato hayan alcanzado el fin de su periodo de soporte ordinario del fabricante, la cobertura deberá garantizar en todo caso, y durante toda la vigencia del contrato, los mismos niveles de servicio establecidos en el apartado 2.2.1.

Si durante la vigencia del contrato algún elemento alcanzara el EOSL, el adjudicatario deberá mantener su cobertura en condiciones equivalentes a las establecidas en este apartado, sin coste adicional para CRTVE y sin solución de continuidad, comunicándolo a CRTVE con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha efectiva de EOSL.

2.2.5 Medición y seguimiento del cumplimiento

El adjudicatario medirá y reportará el cumplimiento de los ANS en el informe trimestral previsto en el apartado 2.5, desglosado por incidencia, número de serie y severidad, indicando los tiempos reales de respuesta e intervención y, en su caso, las causas de exclusión invocadas.

Se considerará que el ANS se cumple en un periodo mensual cuando al menos el **95 %** de las incidencias registradas en dicho mes se hayan atendido dentro de los tiempos comprometidos y ninguna incidencia de severidad 1 haya superado dichos tiempos. CRTVE podrá recabar del fabricante o de la herramienta de gestión de casos la información necesaria para verificar los datos reportados.

El incumplimiento de los niveles de servicio establecidos en este apartado dará lugar a las consecuencias previstas en el apartado 3 del presente pliego y al régimen de penalidades establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias

La atención inicial, coordinación y comunicaciones con CRTVE se realizarán en castellano, sin perjuicio de que determinados niveles especializados de escalado del fabricante puedan prestarse en otro idioma.

El adjudicatario deberá poner a disposición de CRTVE, desde el primer día de vigencia del contrato, los canales de apertura de incidencias operativos en régimen 24x7 (teléfono, portal web y, en su caso, correo electrónico), así como el identificador de contrato del fabricante (*Service Agreement ID* o equivalente) asociado a los elementos cubiertos.

CRTVE deberá poder abrir incidencias directamente ante el fabricante en régimen 24x7 utilizando dicho identificador, sin perjuicio de que también pueda hacerlo a través del adjudicatario. En ambos supuestos, CRTVE dispondrá de acceso permanente a la información y al seguimiento de los casos abiertos. El licitador describirá en su oferta el modelo operativo de prestación del soporte y las herramientas de seguimiento que pondrá a disposición de CRTVE.

La apertura directa de incidencias ante el fabricante no altera en ningún caso la responsabilidad del adjudicatario, que será responsable ante CRTVE de la activación, vigencia, coordinación y

cumplimiento de las condiciones del servicio contratado, así como del seguimiento hasta el cierre de todos los casos, con independencia de quién los haya abierto.

Las actuaciones técnicas podrán ser realizadas directamente por HPE, por representantes autorizados del fabricante o, cuando proceda, por personal cualificado del adjudicatario.

El adjudicatario designará un interlocutor único y su sustituto, con datos de contacto permanentes, responsables de la coordinación del servicio y de la activación de la matriz de escalado prevista en el apartado 2.1.

2.4 Equipo de trabajo y medios técnicos adscritos al contrato

El licitador detallará en su propuesta el equipo de trabajo del que dispone para la realización del servicio, con el mayor detalle posible:

- Equipo de trabajo, cualificación, experiencia y certificaciones, con indicación expresa de las certificaciones vigentes en la plataforma HPE Synergy y HPE OneView.
- Medios tecnológicos de los que disponga (centros de soporte, laboratorios, almacenes de repuestos y su ubicación).
- Herramientas de gestión disponibles, con indicación del acceso que se facilitará a CRTVE.

El adjudicatario deberá mantener durante toda la vigencia del contrato un nivel de cualificación equivalente al acreditado en la oferta. Cualquier sustitución del interlocutor único designado se comunicará a CRTVE con antelación.

2.5 Entregables

Acreditación inicial de la cobertura. En el plazo máximo de diez días hábiles desde la formalización del contrato, y en todo caso con anterioridad al 21 de enero de 2027, el adjudicatario entregará a CRTVE el certificado o documento del fabricante que acredite el alta y la cobertura efectiva de la totalidad de los números de serie relacionados en el apartado 2.1, con indicación del nivel de servicio, las fechas de inicio y fin de cobertura y el identificador de contrato del fabricante. La falta de esta acreditación impedirá el inicio de la ejecución.

Informe trimestral de seguimiento. El adjudicatario entregará un informe trimestral de seguimiento, dentro de los diez días naturales siguientes al cierre de cada trimestre, que incluirá como mínimo:

- incidencias abiertas, cerradas y pendientes;
- equipo y número de serie afectado;
- severidad;
- fechas y horas de apertura, respuesta, intervención y cierre;
- actuaciones realizadas;
- piezas sustituidas;
- cumplimiento de los ANS, conforme a la métrica del apartado 2.2.5;
- incidencias pendientes y plan de actuación;

- alertas y recomendaciones de HPE;
- estado de cobertura de todos los números de serie.

Informe de cierre de incidencias críticas. Las incidencias de severidad 1 requerirán un informe específico de cierre en un plazo máximo de cinco días hábiles, con análisis de causa raíz y medidas preventivas propuestas.

Reuniones de seguimiento. Bajo petición expresa de CRTVE, se podrá celebrar una reunión de seguimiento por trimestre, coincidiendo con la entrega del informe correspondiente, y cuantas reuniones extraordinarias solicite CRTVE con motivo de una incidencia de severidad 1.

Informe final. En el último mes de vigencia del contrato, el adjudicatario entregará un informe de cierre con el inventario actualizado, el estado de cobertura de cada número de serie, el histórico de incidencias del contrato y las recomendaciones del fabricante sobre el ciclo de vida de los elementos.

2.6 Condiciones de ejecución y acceso a las instalaciones

Acceso a los centros de proceso de datos. El acceso a los centros de proceso de datos de CRTVE requerirá la identificación previa del personal interviniente y la autorización de CRTVE, y se realizará siempre acompañado por personal designado por CRTVE. El adjudicatario comunicará con la antelación que resulte posible la identidad del personal que vaya a acceder, incluido el del fabricante o el de sus representantes autorizados. Estos requisitos no podrán invocarse como causa de exclusión del cómputo de los tiempos del apartado 2.2.3 cuando la demora sea imputable al adjudicatario.

Coordinación de actividades empresariales. El adjudicatario cumplirá las obligaciones que le corresponden en materia de prevención de riesgos laborales y de coordinación de actividades empresariales conforme al artículo 24 de la Ley 31/1995 y su normativa de desarrollo, y aportará la documentación que CRTVE le requiera al efecto, extensiva al personal del fabricante que intervenga en sus instalaciones.

Confidencialidad y seguridad de la información. El adjudicatario y el personal que intervenga en la prestación del servicio quedan sujetos al deber de confidencialidad sobre toda la información a la que accedan con ocasión del contrato, en los términos previstos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Retención de medios defectuosos. Los soportes de almacenamiento que resulten sustituidos como consecuencia de una reparación permanecerán en poder de CRTVE, que no estará obligada a su devolución al fabricante ni al adjudicatario. El servicio ofertado deberá contemplar expresamente esta condición. Cuando, por causa justificada, un soporte deba abandonar las instalaciones de CRTVE, el adjudicatario entregará previamente certificado de borrado seguro o de destrucción física emitido por el fabricante o por entidad autorizada.

Ventanas de mantenimiento. Las actuaciones que puedan afectar a la disponibilidad del servicio, y en particular las actualizaciones de firmware previstas en el apartado 2.1, se ejecutarán en ventanas de mantenimiento acordadas previamente con CRTVE. El adjudicatario aportará, con

al menos cinco días hábiles de antelación, el plan de la actuación, la matriz de compatibilidad aplicable y el procedimiento de reversión.

3 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO

Dada la criticidad e importancia de los servicios objeto de este pliego, el adjudicatario deberá asegurar el estricto cumplimiento del mismo sin deficiencias que puedan afectar al servicio prestado.

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones que causen graves deficiencias en el servicio imputables al adjudicatario, tales como:

- **Indisponibilidad prolongada del servicio de soporte**, entendida como la imposibilidad de acceder a los canales de apertura y atención de incidencias, o la falta de resolución de una incidencia de severidad 1, durante más de 24 horas por causas imputables al adjudicatario.
- **Falta de cobertura efectiva** de uno o varios de los números de serie relacionados en el apartado 2.1 en cualquier momento de la vigencia del contrato, o falta de acreditación de la cobertura en los plazos previstos en el apartado 2.5.
- **Incumplimiento de cualquiera de los servicios contratados**, o falta de colaboración exigible en los mismos, cuando estos hayan sido solicitados por CRTVE por los canales acordados.
- **Incumplimiento reiterado del ANS**, entendido como el incumplimiento de la métrica establecida en el apartado 2.2.5 durante más de 3 meses consecutivos o 5 a lo largo de un año.
- **Daño, alteración de configuración o pérdida de información no recuperable provocados por una actuación incorrecta del adjudicatario**. En su caso, éste realizará todas las acciones posibles para la recuperación sin coste para CRTVE.
- **Retraso de más de 1 mes** en la entrega de informes de seguimiento periódicos o cualquier otro entregable del servicio.
- **Incumplimiento de las condiciones de retención de medios defectuosos** establecidas en el apartado 2.6.

La concurrencia de cualquiera de estos supuestos dará lugar a la aplicación del régimen de penalidades previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, sin perjuicio de las demás consecuencias que en él se establezcan.

4 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Las ofertas técnicas deberán incluir una descripción clara y detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, así como de aquellos otros aspectos que el licitador considere relevantes para la correcta prestación del servicio.

Con objeto de facilitar su análisis y valoración, las ofertas se estructurarán, como mínimo, de acuerdo con el siguiente índice:

1. Objeto
2. Descripción del servicio
 1. Mantenimiento de elementos
 2. Acuerdos de nivel de servicio
 3. Procedimiento de gestión de incidencias
 4. Equipo de trabajo y medios técnicos
 5. Entregables
 6. Condiciones de ejecución y acceso a las instalaciones

La oferta incluirá asimismo una **matriz de cumplimiento de los requisitos del presente pliego**, en la que, para cada requisito, se indicará expresamente su cumplimiento y la página o apartado de la oferta en el que se encuentra descrito o acreditado.

Además de la matriz de cumplimiento, la oferta deberá acompañar la siguiente documentación:

- Descripción oficial y vigente del servicio del fabricante correspondiente al nivel de soporte ofertado, tanto para los elementos en soporte ordinario como para los que hayan alcanzado el EOSL.
- Documentación vigente que acredite la condición de **partner autorizado de HPE**, así como la capacidad para comercializar y gestionar el servicio de soporte del fabricante requerido en el presente pliego.
- Matriz de escalado prevista en el apartado 2.1.
- Compromiso de disponibilidad de repuestos para los elementos en situación de EOSL durante toda la vigencia del contrato.

La ausencia de información o documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de alguno de los requisitos mínimos establecidos en el presente pliego podrá determinar que la oferta sea considerada técnicamente no apta.