MEMORIA JUSTIFICATIVA Y RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN Y APERTURA DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

Nº de expediente: EJIE-2026-135	**SERVICIOS DE SOPORTE DE COMUNICACIONES UNIFICADAS DE EJIE**

La contratación de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea, Sociedad Informática del Gobierno Vasco, EJIE S.A., está sujeta a las disposiciones de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

I. Justificación Necesidad

La justificación de la necesidad e idoneidad de la contratación del contrato,

La necesidad del servicio objeto de esta contratación se encuadra en la renovación del actual Servicio de Soporte Comunicaciones Unificadas de EJIE orientando su realización a las buenas prácticas ITIL. El desarrollo del servicio se producirá bajo las directrices suministradas por los responsables del área de Infraestructuras y Operaciones de EJIE y por los responsables de los procesos de EJIE. Esta contratación es necesaria debido a que la complejidad y multiplicidad de las tecnologías y fabricantes que subyacen a las infraestructuras de cliente (y que se detallan en el "*PCT - Anexos Reservados - Anexo I - Entorno tecnológico"*) exigen un grado de especialización elevado y un seguimiento dedicado que no puede ser cubierto en la actualidad con recursos propios de EJIE sin incurrir en una merma de la calidad de servicio entregada a los clientes finales. El objetivo que se busca es minimizar los tiempos de respuesta ante resolución de incidencias y tareas de cliente, maximizar la disponibilidad de los servicios prestados, acometer en plazo el despliegue de nuevas soluciones y/o necesidades, etc.

La actividad objeto de contratación es necesaria para la prestación de un servicio que presta EJIE, y forma parte de su objeto social. Dicha actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sexta de las Instrucciones sobre las buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco, y su objeto no contiene prestaciones que con arreglo a la Instrucción quinta deben ser satisfechas con medios propios.

Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE siendo además inconveniente o imposible su reorganización. Los documentos contractuales elaborados en la fase de preparación del contrato incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava, sobre las buenas prácticas en la celebración de contratos de servicios a fin de evitar que se incurra en los supuestos de cesión ilegal de trabajadores y

trabajadoras. En todo caso EJIE mantendrá la dirección y control de la gestión de los servicios o suministros objeto de contratación.

II. Objeto de contratación

El objeto de contratación es

El objeto de este contrato lo constituye la contratación de los Servicios de Soporte de comunicaciones unificadas para EJIE, garantizando la continuidad operativa y la evolución técnica de las infraestructuras de comunicaciones de voz de las entidades del sector público vasco. El servicio comprende la gestión integral tanto de los nuevos servicios corporativos de convergencia bajo la iniciativa BATERA, como de los servicios denominados "legacy" que aún mantienen diversos departamentos y organismos, asegurando una transición fluida y un soporte especializado en ambos entornos, en las condiciones que se recogen en el Pliego de Condiciones Técnicas para el procedimiento de licitación de referencia

III. Procedimiento

Se tramita por el procedimiento abierto Sujeto a regulación armonizada.

El contrato tendrá carácter oneroso y naturaleza privada, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 b) de la LCSP y a la condición de EJIE, como poder Adjudicador no Administración Pública.

IV. Presupuesto y valor estimado

Tiene un presupuesto máximo de 1.352.418,00.-€ sin IVA 1.636.425,78.-€ con IVA, y un valor estimado de 2.975.319,60€ sin IVA.

V. Plazo de duración:

25 meses

Fecha inicio 21/01/2027

Fecha fin 20/02/2029

VI. Criterios de solvencia

SOLVENCIA ECONÓMICO- FINANCIERA

	Cumplimiento requerido	A **acreditar** por la propuesta con mejor

			puntuación.
☒	**Seguro de indemnización por riesgos profesionales,** que cubra los errores y omisiones en las que los profesionales, que presten sus servicios para la empresa adjudicataria en el ámbito del presente contrato, puedan incurrir en el desarrollo de su trabajo o en el ejercicio de sus funciones.	Importe: mínimo asegurado, como mínimo, el importe de licitación €	<Copia de la póliza y último recibo de pago que justifique que está en vigor>
☒	Volumen global de negocios anual: ■ general ☒ ■ Medio ☐ ■ Específico ☐ ■ Medio específico ☐ ■ Ratios financieras: ☐ ■ … (referido como máximo a los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades).	Volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere el contrato por importe igual o superior al presupuesto máximo para este contrato. Dicho importe deberá alcanzarse en el año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos.	<Certificación registral>

SOLVENCIA TÉCNICA Y PROFESIONAL

☒	**Prestación de servicios del tipo especificado**. Una relación de los principales servicios/suministros o entregas realizadas *(excepción: ver apartado "Empresas de nueva creación" condiciones generales)*
	Cumplimiento requerido
	Durante el periodo de referencia comprendido entre 2023 y 2025, la empresa licitadora deberá haber prestado servicios de igual o similar naturaleza a los que constituyen el objeto del contrato, relacionados con el soporte técnico, operación, mantenimiento o gestión de infraestructuras de comunicaciones unificadas, telefonía IP, voz o vídeo, cuyo importe total acumulado durante dicho periodo sea igual o superior a 1.000.000 de euros, sin IVA. Estos proyectos deben haber sido desarrollados en la Unión Europea.
	A **acreditar** por la propuesta con mejor puntuación
	<Certificados buena ejecución> <Contacto para verificar los datos aportados> *Cuando el destinatario de los servicios sea una entidad privada, el certificado de buena ejecución podrá ser sustituido por una declaración del licitador acompañada de los documentos en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación. Documentos, por otro lado, que deben ser suficientes para que el órgano de contratación adquiera una razonable certeza sobre la realidad de los servicios prestados, su naturaleza, su importe y el destinatario de los mismos.* *En el supuesto de que los trabajos hayan sido prestados para EJIE, podrá sustituirse por*

	una declaración responsable, acompañada por la documentación que justifique los datos aportados y que, en todo caso deben ser suficientes para que el órgano de contratación adquiera una razonable certeza y pueda realizar la comparativa sobre la realidad de los mismos, su naturaleza, su importe y el destinatario.
☒	**Personal técnico y organismos técnicos de control de calidad**. Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquellos encargados del control de calidad.

Cumplimiento requerido

Actualmente existe un amplio catálogo de aplicaciones que residen en un entorno bajo tecnologías de diferentes fabricantes asignadas a diversos servicios críticos dentro de las organizaciones y en constante crecimiento tanto en número como en funcionalidades.

Para la prestación del soporte del servicio de Voz y debido a la criticidad del servicio, se han descrito en el presente pliego unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Para garantizar su cumplimiento, es necesario que las empresas licitadoras dispongan de perfiles profesionales que acrediten la solvencia **mínima** que se detalla a continuación para cada uno de los roles. A lo largo de toda la tabla se aplicará redondeo al alza.

(1) Responsable del Servicio	1. Disponer de una titulación oficial universitaria en Informática o Telecomunicaciones (Diplomatura, Licenciatura o Grado). 2. Contar con más de 10 años de experiencia demostrable en el sector de las Telecomunicaciones. 3. Al menos 5 años de experiencia demostrable en gestión de equipos de trabajo. 4. Experiencia acreditada como responsable en algún momento durante los últimos 5 años en al menos un proyecto en entornos de comunicaciones o en varios que sumados alcancen un importe mínimo de 300.000 €. 5. Acreditar una certificación avanzada en el ámbito de la gestión o metodologías TI (PMP, MBA, ITIL o equivalentes) en vigor al momento de acreditar la solvencia.
(1) Coordinador/a de Operación e Infraestructuras	1. Disponer de una titulación oficial de FP grado superior o titulación oficial universitaria en Informática o Telecomunicaciones (Diplomatura, Licenciatura o Grado). 2. Contar con más de 5 años de experiencia demostrable en el sector TI 3. Contar con al menos 2 años de experiencia acreditada en coordinación de equipos técnicos de gestión y operación en infraestructura IT. 4. Acreditar una certificación en el ámbito de las metodologías TI (ITIL) en vigor al momento de acreditar la solvencia.
(1) Coordinador/a de proyectos	1. Disponer de una titulación oficial de FP grado superior o titulación oficial universitaria en Informática o Telecomunicaciones (Diplomatura, Licenciatura o Grado). 2. Contar con más de 5 años de experiencia demostrable en el

	sector TI. 3. Contar con al menos 2 años de experiencia acreditada en coordinación de proyectos en el ámbito de las comunicaciones unificadas. 4. Acreditar una certificación en el ámbito de las metodologías TI (ITIL o PMP) en vigor al momento de acreditar la solvencia.
(1) Técnico de proyectos y mejora	1. Disponer de una titulación oficial de FP grado superior o titulación oficial universitaria en Informática o Telecomunicaciones (Diplomatura, Licenciatura o Grado). 2. Contar con más de 3 años de experiencia demostrable en el sector TI. 3. Contar con al menos 2 años de experiencia acreditada en labores de ejecución de proyectos y/o tareas de mejora continua 4. Acreditar una certificación técnica estratégica emitida por el fabricante y en vigor al momento de acreditar la solvencia, de acuerdo con la tabla de certificaciones que se detalla más adelante.
(5) Técnicos de soporte	1. Disponer de una titulación oficial de FP grado superior o titulación oficial universitaria en Informática o Telecomunicaciones (Diplomatura, Licenciatura o Grado). 2. Contar con más de 1 año de experiencia demostrable en el sector TI. 3. Acreditar una certificación técnica estratégica emitida por el fabricante y en vigor al momento de acreditar la solvencia, de acuerdo con la tabla de certificaciones que se detalla más adelante. Este criterio deberá de cumplirlo el 75% de los técnicos presentados (*)

(*) El 75% de los técnicos de soporte presentados (redondeo al alza) deberá de cumplir con este requisito, es decir, el 75% de los técnicos de soporte deberán acreditar una certificación técnica dentro de los grupos de nivel estratégico de acuerdo con la tabla de certificaciones que se detalla más adelante..

Las certificaciones admitidas (incluyendo aquellas sujetas a cambios de denominación) según los perfiles indicados en la tabla anterior son:

Coordinadores y Técnico de proyectos y	Mitel (Estratégica): • OpenScape Voice (OpenScape Enterprise Certified Implementation & Support Specialist y/o OS Voice Maintenance for Service) • OpenScape Concierge (OS Concierge-E) • OpenScape Xpressions (OS Xpressions Voice only Admins /

	mejora	OS Xpressions AppBuilder) Oracle (Estratégica): • Oracle Communications Session Border Controller Implementation • Oracle Communications Session Border Controller Troubleshooting
	Técnico de soporte	Mitel (Estratégica): • OpenScape Voice (OpenScape Enterprise Certified Implementation & Support Specialist y/o OS Voice Maintenance for Service) • OpenScape Concierge (OS Concierge-E) • OpenScape Xpressions (OS Xpressions Voice only Admins / OS Xpressions AppBuilder) Oracle (Estratégica): • Oracle Communications Session Border Controller Implementation • Oracle Communications Session Border Controller Troubleshooting

	A **acreditar** por la propuesta con mejor puntuación		
	<Currículums> ITAs o equivalentes Certificaciones		
		Cumplimiento requerido / DEUC	A **acreditar** por la propuesta con mejor puntuación
☒	**Instalaciones técnicas y medidas para garantizar la calidad**. Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa	La empresa licitadora se compromete a disponer de herramientas para la elaboración de auditorías de redes inalámbricas (DECT). La empresa licitadora se compromete a disponer de espacio de almacenaje dentro de sus instalaciones a lo largo de la vigencia del contrato con una capacidad mínima de 40 m2 puesto que aproximadamente es la utilización actual. La empresa licitadora se compromete a disponer de un laboratorio dentro de sus	A efectos de acreditar el cumplimiento de este requisito, las empresas licitadoras declararán en el Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) que disponen, o que se comprometen a disponer durante toda la vigencia del contrato, de los medios e instalaciones. No será necesario aportar documentación justificativa en el momento de presentación de las ofertas. No obstante, la empresa propuesta como

		instalaciones a lo largo de la vigencia del contrato para **diagnóstico y reparación** de terminales y la **validación técnica** de parches, versiones de firmware o cambios en entornos de **simulación**, garantizando la seguridad y operatividad antes de su paso a producción La empresa licitadora se compromete a disponer de un servicio de centralita para la recepción de las llamadas al teléfono de guardia con posibilidad de filtro llamante (listas blancas/listas negras) y con posibilidad de ocultación del número de teléfono final del técnico de guardia en llamadas iniciadas por este	adjudicataria deberá acreditar documentalmente, cuando sea requerida por EJIE con carácter previo a la adjudicación la disponibilidad efectiva de dichos medios e instalaciones.
☒	**Títulos y estudios profesionales**. Las titulaciones y estudios profesionales. Titulaciones académicas y profesionales empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato	Según lo requerido en el apartado de equipo técnico de la presente tabla	<Copias titulaciones homologadas y en vigor. No serán válidos certificados de secretaría de haber satisfecho los derechos del título.>
☒	**Parte de subcontratación.** El porcentaje que tiene eventualmente propósito de subcontratar, si se basa en solvencia aportara DEUC del subcontratista.	En todo caso, se deberán seguir las indicaciones contempladas en el apartado **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** del PCP. En "Parte de subcontratación". Indicar el porcentaje, y el nombre o el perfil empresarial, y si se basa en medios de éstas para acreditar la solvencia Deberá completar un DEUC	<Subcontratistas en las que se haya basado para la acreditación de la solvencia: acreditación de la solvencia de las subcontratistas.> <ITAs>

		por separado en relación con subcontratista que deberá contar con la capacidad y solvencia requeridas en el presente pliego. Las tareas que no podrán ser objeto de subcontratación, por constituir el núcleo esencial de contratación, son: Las encomendadas al rol de Responsable del Servicio	

OTRA DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR PREVIA A LA ADJUDICACIÓN POR LA EMPRESA PROPUESTA COMO ADJUDICATARIA:

Habilitación.	
☒	La licitadora, adjudicataria y, a título enunciativo, las subcontratistas, empresas en UTE, empresas del grupo, empresas a cuyos medios se acuda para completar la solvencia, empresas que participen en la ejecución de los trabajos y empresas terceras deberá presentar copia del Certificado sobre la **Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad** en vigor y expedido por organismos independientes, cuyo alcance cubra la totalidad de los sistemas de información que soportan el servicio objeto de contratación.
Otra documentación.	
☒	Las empresas con más de 50 o más personas trabajadoras deben contar con un plan de igualdad artículo 2.2 Real Decreto 901/2020) debidamente inscrito en el Registro pertinente, en ese supuesto deberá declararlo en fase de licitación y acreditarlo en fase de adjudicación. Se deberá aportar **certificado de inscripción del plan de igualdad**.
☒	En el supuesto de licitar con una habilitación temporal en la aplicación de licitación electrónica, se aportarán la documentación acreditativa de capacidad descrita en el presente pliego.
☒	**Subcontratación:** Si se ha declarado previsión de subcontratación en fase de licitación (*indicado en el DEUC y en el Anexo X*), se incorporará esta tabla cumplimentada mediante declaración responsable:

EMPRESAS SUBCONTRATADAS	**CIF**	**Porcentaje de subcontratación**	**Funciones/tareas/ partes del contrato que van a ser subcontratadas**

Asimismo, se aportará **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**.

☒	En el caso en el que la licitadora presente su oferta haciendo uso de la solvencia y recursos de una empresa vinculada, y así se haya indicado en fase de licitación, se deberá aportar **copia de escritura** en la que se acredite la condición de vinculación de empresas del artículo 42.1 del Código de Comercio. Además, se deberá aportar **certificado de titularidad real** donde se pueda comprobar dicha vinculación.
☒	En caso de que la ejecución del contrato requiera el tratamiento de datos personales por parte de la contratista conforme a lo establecido en las condiciones específicas, se hace necesario adjuntar la siguiente documentación: ○ Declaración responsable sobre la ubicación de los servidores y lugar de prestación de los servicios asociados a los mismos, conforme al modelo que figura como **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**. ○ Contrato de encargo del tratamiento que figura como **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** junto con el subanexo cumplimentado y firmado electrónicamente.
☒	Para la provisión de Servicios de soporte y/o de mantenimiento la propuesta adjudicataria deberá presentar la siguiente documentación del fabricante a fin de cumplir con los requerimientos legales anteriormente expuestos. ○ Términos y Condiciones de Soporte y Mantenimiento. ○ En caso de que comprenda tratamiento de datos personales conforme a lo establecido en las condiciones específicas, adjuntar la siguiente documentación firmada por el fabricante: ▪ Adenda de Protección de Datos o, en inglés, Data Protection Addendum (DPA), contrato u otro acto jurídico que contenga los elementos obligatorios establecidos en el artículo 28 RGPD. ▪ Garantías para las transferencias de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales, si existieran. ▪ Declaración responsable sobre la ubicación de los servidores y lugar de prestación de los servicios asociados a los mismos.
☒	**Inteligencia Artificial** En todo caso se deberá aporta el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** debidamente cumplimentado y firmado. ▪ **En caso de declarar que SI empleará** sistemas o servicios de IA para la ejecución del contrato, resultará de aplicación el apartado relativo a *"sistemas/servicios IA"* recogidos en las condiciones generales, debiendo asimismo aportar la documentación técnica indicada en dicho apartado. ▪ **En caso de declarar que NO empleará** sistemas o servicios de IA para la ejecución del contrato, resultará de aplicación el apartado *"Inteligencia Artificial"* previsto en las condiciones generales.

VII. Criterios de adjudicación

Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas: 60

Criterios que implican juicio de valor: 40

VIII. Lotes

No se ha divido en lotes, puesto que no procede la división del contrato en lotes al constituir su objeto una unidad funcional, técnica y operativa indivisible. Los servicios de soporte, operación, administración, mantenimiento y evolución de la plataforma de comunicaciones unificadas de EJIE se prestan sobre una infraestructura tecnológica común, altamente integrada e interdependiente, cuya gestión exige una planificación, supervisión y ejecución coordinadas para garantizar la continuidad, disponibilidad, seguridad y calidad de los servicios de comunicaciones corporativas. La eventual ejecución del contrato por una pluralidad de contratistas dificultaría la coordinación de las actividades, la gestión unificada de incidencias, cambios y configuraciones, así como la adecuada atribución de responsabilidades ante posibles incumplimientos o interrupciones del servicio, generando además ineficiencias organizativas y un riesgo para la correcta prestación de un servicio de carácter crítico. En consecuencia, la división en lotes podría comprometer la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico y organizativo, por lo que se considera justificada su licitación mediante un único lote

Al expediente se incorporarán el pliego de condiciones técnicas, pliego de condiciones particulares y resto de documentación descriptiva técnica en su caso, y será objeto de publicidad en la Plataforma Kontratazio Publikoa Euskadin-Contratación Pública en Euskadi, en la plataforma de licitación electrónica de Gobierno Vasco, y en el caso de estar sujeto a regulación armonizada en el Diario Oficial de la Unión Europa,

Consta existencia de encargo:

SI. Nº de Encargo:

- Encargo Servicios TIC Recurrentes ☒
- Encargo general (DED). ☒
- Encargo general ADMINISTRAZIO OROKORRA ☒
- Encargo general ALOKABIDE ☒
- Encargo general EITB ☒
- Encargo general EJIE ☒
- Encargo general EUSKOTREN ☒
- Encargo general JUSTIZIA ☒
- Encargo general OSAKIDETZA ☒
- Encargo general VISESA ☒

Con todo lo hasta aquí expuesto, queda unida a la presente Memoria Justificativa, la Resolución que sigue a continuación,

Resolución del Vicepresidente del Consejo de Administración y del Director General de EUSKO JAURLARITZAREN INFORMATIKA ELKARTEA, A.B.- SOCIEDAD INFORMATICA DEL GOBIERNO VASCO, S.A. (EJIE), por el que se aprueba el expediente para la Contratación del "SERVICIOS DE SOPORTE DE COMUNICACIONES UNIFICADAS DE EJIE", (Expediente EJIE-2026-135). EXPEDIENTE PREPARADO EXCLUSIVAMENTE PARA LICITACIÓN ELECTRÓNICA.

Vista y examinada la Memoria Justificativa del Expediente de referencia,

RESULTANDO, que en el expediente se han observado los requisitos y principios básicos de la contratación del sector público establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

RESULTANDO, que el expediente de contratación se tramita exclusivamente mediante licitación electrónica, por procedimiento abierto, ordinario y Sujeto a regulación armonizada,

RESULTANDO, que se aprueba el gasto, en atención al presupuesto máximo de licitación, 1.352.418,00.-€ sin IVA 1.636.425,78.-€ con IVA, y un valor estimado de 2.975.319,60.-€ IVA excluido.

Con todo lo anterior,

CONSIDERANDO, lo establecido en los artículos 116 y 117 de la LCSP, en relación al inicio y **contenido** de los expedientes de contratación y a la aprobación de los mismos.

CONSIDERANDO, que se adjuntan al expediente el Pliego de Condiciones Técnicas y Pliego de Condiciones Particulares, y resto de documentación técnica en su caso.

CONSIDERANDO, las facultades concedidas a favor de D. Iñigo Robredo Guinea y de D. Asier Saez de Vicuña Ortueta, por el Consejo de Administración de la Sociedad según constan en escritura pública otorgada ante el Notario D. Francisco Javier De Las Fuentes Abad, bajo el número de protocolo 2850 de Fecha 29 de noviembre de 2024, que obra debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Álava,

RESOLVEMOS

Primero.- Aprobar la Contratación del **"SERVICIOS DE SOPORTE DE COMUNICACIONES UNIFICADAS DE EJIE"**, aprobar el gasto, de acuerdo al presupuesto y valor estimado establecidos en la Memoria Justificativa y los pliegos, y disponer la apertura del procedimiento del expediente de contratación nº **EJIE-2026-135**.

Segundo.- Publicar en la Plataforma Kontratazio Publikoa Euskadin-Contratación Pública en Euskadi, los correspondientes anuncios.

Vicepresidente Consejo Admón. de EJIE **Director General de EJIE**

Documento firmado digitalmente por:
Asier Sáez de Vicuña Ortueta (27/10/2026 CET)
Iñigo Robredo Guinea (27/10/2026 CET)