Suministros y servicios para el despliegue de una solución de Videoconferencia para la Red Sectorial de Justizia

Pliego de condiciones técnicas

Julio de 2021

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	13/07/2021	Versión inicial	Josu González	

Índice

1 Introducción 4
1.1 Perfil de la compañía 4
1.2 Situación Actual y Necesidad 5
2 Alcance y Objeto del Contrato 6
2.1 Objeto de la contratación 6
2.2 Descripción de la solución actual y escenario previsto 6
2.3 Descripción de los suministros objeto del contrato 6
2.4 Descripción de los servicios objeto del contrato 7
3 Requisitos asociados a los servicios y suministros 10
3.1 Requisitos generales 10
3.2 Seguimiento y control de ejecución del proyecto 10

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

Con fecha 16 de agosto de 2016 se firmó el Acuerdo entre el Ente Público de Derecho Privado Osakidetza y Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea—Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) para la integración del servicio de infraestructuras y operaciones (I.O.) de OSAKIDETZA con el análogo servicio (I.O.) en EJIE, en el marco del acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno sobre el proceso de convergencia en materia de tecnología de la información y comunicación –TIC/ICPS el 27 de julio de 2015 y del Acuerdo de 21 de junio de 2016 relativo a dicho proceso de convergencia por el que se aprueba el documento ejecutivo “plan general de actuación en materia de convergencia TIC/ICPS”.

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de la Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco). Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

El presente pliego, como el resto de documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

1.2 Situación Actual y Necesidad

EJIE contrata todos los servicios necesarios para la modernización y optimización de los productos de Puesto de Trabajo ofrecidos a las Entidades participantes en el proceso de Convergencia.

En este sentido, EJIE presta el servicio de videoconferencia y colaboración para las personas usuarias de dichas entidades y en concreto, la Red Sectorial de Justizia tiene la necesidad de contratar unas suscripciones de una solución de videoconferencia que permita realizar actos judiciales telemáticos y que puedan ser grabados por el sistema de grabación actual.

Se plantea, por tanto, a través del siguiente expediente:

- La configuración y despliegue de una solución de videoconferencia y colaboración que cubra los requisitos (Seguridad, …) planteados por Justizia.
- La dotación de licencias necesarias, junto con su soporte asociado, durante la vigencia de la misma suscripción.
- La Transferencia de conocimiento y Gestión de Cambio respecto a la adopción por parte de los Servicios de Soporte y las personas usuarias de la nueva solución.

2 Alcance y Objeto del Contrato

2.1 Objeto de la contratación

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas es, atendiendo al escenario y requisitos descritos, la contratación de los siguientes suministros y servicios:

- El suministro de 40 licencias de usuario activo por mes en modo suscripción, de una solución de videoconferencia y colaboración que cubra con los requisitos solicitados durante un año.
- El servicio de soporte asociado a la suscripción de las licencias.
- Los Servicios Profesionales de construcción y despliegue de la solución.
- Los Servicios Profesionales de la Gestión de Cambio respecto a la adopción por parte de las personas usuarias correspondientes de la nueva solución y la Trasferencia de Conocimiento a los servicios de Soporte.

2.2 Descripción de la solución actual y escenario previsto

La Red Sectorial de Justizia tiene la necesidad de poder ofrecer un servicio de videoconferencia para poder cubrir actuaciones judiciales de forma telemática.

En este escenario, se debe dar opción a que las tecnologías actuales de grabación de vistas y videoconferencias JustiziaIkusBi ya en uso, puedan integrarse con la solución demandada, posibilitando su conexión a cualquier reunión desde un equipo de video conferencia estándar siguiendo los estándares H.323/SIP.

La solución demanda será gestionada en principio por personas con rol de Auxilio judicial, que, de manera sencilla, tienen que ser capaces de organizar una reunión virtual, convocar a las personas asistentes, confirmar su identidad y realizar todas las gestiones oportunas para que se pueda realizar la actuación judicial correspondiente de forma segura y eficiente. También será puesta a disposición para ser utilizada por el personal de la Administración de Justicia siempre que tenga acceso a un equipo con sistema JustiziaIkusBi.

A su vez, la solución tiene que permitir que el resto de participantes puedan conectarse de forma sencilla con cuenta corporativa o mediante el rol de invitado.

2.3 Descripción de los suministros objeto del contrato

Se plantea, por tanto, y a través del siguiente expediente las siguientes actuaciones:

- El suministro de 40 licencias usuario activo por mes, en modo suscripción, de una solución de videoconferencia y colaboración que cubra con los requisitos solicitados durante un año.
- El servicio de soporte asociado a la suscripción de las licencias.
- Los Servicios Profesionales de construcción y despliegue de la solución.
- Los Servicios Profesionales de la Gestión de Cambio respecto a la adopción por parte de las personas usuarias correspondientes de la nueva solución y la Trasferencia de Conocimiento a los servicios de Soporte.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que el acceso al soporte de fabricante que acompaña a las licencias sea posible para personal de EJIE o quien EJIE considere.

Se estima que los Servicios Profesionales se concentren en los 3 primeros meses del inicio del servicio.

2.4 Descripción de los servicios objeto del contrato

2.4.1 40 licencias en modo suscripción concurrentes incluyendo su soporte de fabricante asociado, disponible durante un plazo de 1 año

El licenciamiento/suscripción solicitado deber cubrir estas características:

- Posibilidad de crear grupos de trabajo dentro de una reunión principal (Breackout Sessions) gestionable por la persona organizadora.
- Las personas de cada grupo/sala solo pueden comunicarse entre ellos.
- El 100% de las personas usuarias de la solución deben de ser capaces de tener una reunión virtual en cualquier momento, y con total concurrencia.
- Todas las personas organizadoras deben contar con las siguientes funcionalidades:
    - Diferentes roles y permisos específicos de cada rol. (Organizador/a con todos los privilegios, Presentadores/as o Panelistas con sus propios privilegios. Resto de asistentes con privilegios limitados). Solo el organizador/a presentador/a puede poner y quitar el mute, permitir el cambio de rol,…
    - Registro previo de las personas asistentes para validar su aprobación automática.
    - Que las personas invitadas puedan levantar la mano.
    - Realización de encuestas durante la reunión/curso/evento de manera dinámica quedando registradas cada una de las respuestas de cada participante.
    - Control de atención de las personas participantes.
    - Detección de ruido de fondo en la habitación y del teclado del PC con “auto-mute”.
    - Posibilidad de crear encuestas posteriores al evento.
    - Envío de ficheros desde la propia herramienta de reuniones virtuales.
    - Integración con sistemas CRM para el envío de los datos relacionados con el evento.

- Seguridad y privacidad:
    - **Certificación conformidad categoría ALTA del Esquema Nacional de Seguridad.**
    - Siguientes certificaciones: ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC2 type II, SOC3, FedRAMP Moderate, C5, HITRUST ó equivalentes. Además, el fabricante deberá aportar un certificado de privacidad que acrediten que en ningún caso ni los datos de las personas usuarias ni las grabaciones abandonan la UE.
    - Cifrado de las comunicaciones: si así se solicita, deber de ser posible implementar un cifrado extremo a extremo. La solución cloud de video conferencia no puede tener acceso a las claves de cifrado de la reunión, esta clave debe ser generada por alguna de las personas participantes y distribuida al resto.
    - Debe ser posible forzar que, en determinadas reuniones, solo puedan participar ponentes y/o asistentes que hayan sido invitados y autenticados. De esta manera se impide que pueda entrar alguien al que se le ha re-enviado una invitación.
    - Debe ser posible, por parte del administrador/a, forzar que intervinientes no autenticados permanezcan en una sala de espera (lobby).
    - Debe ser posible, por parte del administrador, el forzar que no sea posible compartir ficheros.

- Integración con equipos de video conferencia:
    - Debe ser posible participar en cualquier reunión desde un equipo de video conferencia estándar H.323/SIP. Todas las personas usuarias deben de tener esta posibilidad. En caso de ser necesaria una licencia para ofrecer esta posibilidad, ésta se incluirá para todos los usuarios y para todas las reuniones.
    - Debe ser posible registrar equipos de Video Conferencia en la misma solución ‘cloud’ que soporta el servicio de reuniones virtuales, y se gestionarán desde el mismo portal. A este efecto, se requiere que la solución presentada debe incluir las licencias necesarias para soportar el registro y funcionamiento de estos equipos sin coste adicional.
    - Estas funcionalidades se deben de poder soportar sin añadir servidores adicionales en la red del cliente.
    - Transmisión por Streaming basado en el estándar RTMP/RTMPS.

- Audio:
  - Todas las personas usuarias deben de poder acceder a las reuniones tanto mediante VoIP como llamando a un número de teléfono. En caso de ser necesaria una licencia para ofrecer esta posibilidad, ésta se incluirá para todos los usuarios/as y para todas las reuniones.

- Grabación de las reuniones
  - Debe ser posible definir una política de almacenamiento de las grabaciones flexible: guardar las grabaciones durante menos de 30 días y durante más de 120.
  - Espacio de almacenamiento para grabaciones ilimitado en la nube del fabricante hospedado en la UE.

- Se requiere una solución de trabajo en equipo que permita colaborar no solo durante la reunión, sino también antes y después, incluyendo:
  - Chat persistente, tanto 1:1 como en grupos. El chat debe estar siempre disponible, no sólo durante la reunión virtual.
  - Compartición de ficheros.
  - Posibilidad de implementar Bots. Dicha implementación debe de poder ser gestionada, de manera que se pueda controlar la salida de información y reducir el riesgo. Las personas administradoras pueden establecer políticas globales para permitir o denegar bots. En caso de "denegación global", se puede configurar una lista blanca de bots soportados.
  - Realizar llamadas 1:1 de audio y video.
  - Integración con soluciones de Buzón de Vox y Mensajería Unificada.
  - Desde la solución de Colaboración debe ser posible:
    - Realizar un borrado en remoto de los datos almacenados en dispositivos móviles, forzar el uso de PIN.
    - Aplicar políticas que permitan que restrinjan la descarga, subida y previsualización de ficheros por tipo de dispositivo: móvil, cliente de escritorio, acceso web
  - Cifrado total local de los datos cacheados en el cliente.
  - Debe ser posible bloquear comunicaciones externas.

- Servicios híbridos
  - Se requiere que la solución sea capaz de mantener el tráfico de voz y vídeo dentro de la red del cliente para usuarios/as internos.
  - Almacenamiento en servidor local de las claves de encriptación.

- Analíticas que permitan obtener estadísticas de uso y calidad de las llamadas de los últimos 12 meses.

2.4.2 Servicios Profesionales de construcción y despliegue de la solución

Serán responsabilidad de la empresa adjudicataria los trabajos de puesta en marcha y documentación de la solución desplegada, incluyendo como mínimo:

- Puesta en marcha:
  - Configuración básica de la solución para su puesta en marcha siguiendo las buenas prácticas de fabricante.
  - Configuración de las políticas básicas.
  - Onboarding al servicio por parte de la Red Sectorial de Justizia y Configuración del SingleSignOn correspondiente de la Identidad de Justizia (ADFS, OKTA,…).
  - Configuración de salas, directivas de reunión, …
  - Branding y personalización.
  - Cualquier otra tarea relacionada con la puesta en marcha de la solución.

- Despliegue (Instalación, configuración):
  - Apoyo al despliegue de una Prueba de Concepto (PoC) en una sala/juzgado concreto.
  - Apoyo al despliegue en una fase posterior (Piloto) a 8-10 salas/juzgados.

- Apoyo posible adicional a unas 30 salas/juzgados más (hasta llegar a las 40 licencias demandadas).

- Documentación:
  - Documentación del diseño de albergue.
  - Documentación exhaustiva de la instalación y configuraciones adoptadas.
  - Documentación para entrega del servicio a Operación.

2.4.3 Servicios Profesionales de la Transferencia de Conocimiento y Gestión de Cambio

2.4.3.1 Soportes

La empresa adjudicataria deberá considerar los servicios necesarios para realizar la transferencia de conocimiento a los servicios de Soporte correspondientes (EJIE, Justizia) orientada a la descripción del diseño y arquitectura de solución desplegada, al funcionamiento de la misma y a la gestión, operación y reporting.

Dicha transferencia de conocimiento será impartida con una duración estimada de, al menos, 4 horas y en las instalaciones que EJIE o Justizia especifique o (principalmente) en formato online.

La empresa adjudicataria deberá entregar documentación relativa (y video de las sesiones online) de los temas tratados en la sesión.

Por último, las sesiones de transferencia podrán realizarse antes de finalizar la puesta en marcha de cara a tomar decisiones de diseño con conocimiento de causa y las responsabilidades de cada servicio de Soporte.

2.4.3.2 Personas usuarias de la nueva solución

La empresa adjudicataria deberá realizar las sesiones formativas necesarias desde el punto de vista de la persona usuaria final de la solución, pensando en 2 perfiles/roles diferentes:

- Organizador/a de la reunión (rol convocante)
  - Siendo objetivo saber organizar una reunión/room, añadir/invitar personas usuarias, email, convocatoria, validación de identidad de las personas asistentes mediante la gestión de las salas de espera, …
- Resto de personas usuarias (rol participante)
  - Siendo objetivo saber conectarse desde una cuenta corporativa o de invitado/a.

Inicialmente las sesiones serán online, con la idea inicial de poder grabar los tutoriales y que estén disponibles para el consumo posterior. En este sentido, como entregable, se solicita:

- Videos preparados de las propias sesiones para que la formación a las personas usuarias de las siguientes salas judiciales, se pueda realizar ofreciendo una grabación ya realizada. No es necesario aportar un sistema de emisión de vídeos, simplemente, los ficheros de los vídeos grabados.

- Píldoras / Documentos que, mediante guías sencillas, puedan ofrecer asistencia a las personas usuarias en cualquier momento. Por ejemplo: Como realizar una reunión, Como gestionar la Sala de espera, …

3 Requisitos asociados a los servicios y suministros

3.1 Requisitos generales

Los trabajos a desarrollar por la empresa adjudicataria se consideran “llave en mano”, por lo que ésta deberá aportar todas las prestaciones, suministros y servicios que sean necesarios, excepto aquellos que de forma explícita se hayan establecido como fuera del alcance del contrato. Ello incluye la puesta a disposición del personal técnico adecuado y con la experiencia necesaria para la prestación de los servicios.

Asimismo, la empresa adjudicataria aportará todas las herramientas, aparatos, equipos de medida/pruebas, y cualquier otro material que pueda ser necesario para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

En el desarrollo de los trabajos objeto del servicio es responsabilidad de la empresa adjudicataria atenerse a toda la normativa que sea de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que realiza, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos.

Serán por cuenta de la empresa adjudicataria los seguros necesarios para la realización de las actividades objeto del presente pliego, así como para cubrir los posibles daños o perjuicios que pudieran ocasionarse.

Como criterio general, durante la ejecución de los trabajos objeto de la contratación, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento a EJIE y, si es el caso, a las personas designadas por esta, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan presentarse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En ningún caso la empresa adjudicataria podrá realizar acciones de comunicación y/o difusión del proyecto sin la debida autorización previa por parte de EJIE.

3.2 Seguimiento y control de ejecución del proyecto

3.2.1 Seguimiento y control de ejecución del proyecto

EJIE será responsable de la gestión y seguimiento global del proyecto, velando por el cumplimiento de hitos y objetivos establecidos en contrato. En caso necesario, EJIE intermediará entre el adjudicatario y la entidad involucrada: Red Sectorial de Justizia

3.2.2 Seguimiento por parte del adjudicatario

La empresa adjudicataria designará una persona responsable de proyecto como interlocutor principal con EJIE para el control de ejecución del proyecto.

Esta persona se responsabilizará de las siguientes tareas principales durante toda la vigencia del contrato

- Será la persona responsable por parte de la empresa adjudicataria de disponer de los medios y organizar los recursos y equipo de trabajo que garanticen los resultados esperados en proyecto en plazos y calidad técnica.
- Coordinará todos los trabajos involucrados en este contrato, incluidos los posibles servicios profesionales de fabricante. Entre otras tareas, se encargará de: presentar los aspectos técnicos de la solución, planificar los trabajos, comunicar requisitos técnicos que por parte de EJIE sea necesario implementar y acompañar en todo momento las actividades del fabricante.
- Asistirá, junto con el personal técnico que se estime conveniente, a las reuniones de seguimiento y técnicas que convoque EJIE y con la periodicidad que se designe.
- Será el punto de contacto para atender cualquier tipo de incidencia o consulta técnica o de cualquier otra índole que pueda surgir con los elementos objeto del contrato y actuar como enlace con el fabricante.