Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suministros y servicios de mantenimiento del sistema de telefonía de Euskotren

Pliego de Condiciones Técnicas

Febrero de 2025

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • www.ejie.eus

Este documento **es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otras partes, 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	03/02/2025	Versión inicial	Javier Cruz	Josu Bagazgoitia

Índice

1 Introducción 4

1.1 Perfil de la compañía 4

2 Objeto y alcance del contrato 5

2.1 Alcance de los suministros y servicios solicitados 5

2.2 Acuerdos de nivel de servicio 6

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 https://www.ejie.eus.

2 Objeto y alcance del contrato

Actualmente, Euskotren está inmerso en un proceso de migración a la plataforma de telefonía IP convergente ofrecida por EJIE.

El presente expediente tiene por objeto la contratación de suministros y servicios relacionados con la continuidad del mantenimiento del sistema actual de telefonía IP, basado en tecnología del fabricante CISCO, hasta que finalice el citado proceso de migración.

En este sentido, el alcance del contrato es:

- Suministro de renovación de licencias, garantías y soportes de fabricante.
- Servicios de mantenimiento según los términos descritos en este documento.

El detalle de suministros y servicios incluidos en el contrato se especifica en el documento denominado "*Anexo reservado*". A demanda, EJIE puede proporcionar, bajo solicitud del licitador, datos de este escenario tecnológico involucrado cumplimentando el Anexo XVI del Pliego de Condiciones Particulares (PCP) denominado: modelo declaración responsable de confidencialidad, y con el procedimiento de declaración de confidencialidad establecido en la cláusula 20 del PCP.

2.1 Alcance de los suministros y servicios solicitados

A continuación, se indica el alcance de los suministros y servicios solicitados a través del presente expediente:

- Renovación de licencias, garantías y soportes de fabricante en los términos especificados en el Anexo Reservado.

- Servicio de mantenimiento para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los equipamientos incluidos según contrato, incluyendo las tareas necesarias hasta conseguir la restauración del servicio y otras asociadas a la gestión de incidencias de Euskotren.

  En dicho servicio se incluyen:

  - Resolución de incidencias y/o peticiones:
    - Diagnóstico del problema.
    - Soporte técnico tanto hardware como software.
    - Soporte técnico a domicilio.
    - Sustitución de piezas y/o elementos deteriorados.

  - Mantenimiento preventivo:
    - Revisión de las instalaciones y configuraciones de los equipos asociados a comunicaciones unificadas.
    - Monitorización de comunicaciones unificadas (network configuración).
    - No se consideran incluidas las actualizaciones del tipo major upgrades.

  - Mantenimiento correctivo:
    - Resolución de las incidencias de comunicaciones unificadas con el apoyo de soporte de fabricante en caso necesario.

  - Mantenimiento evolutivo:
    - Actualización de versiones de equipamiento, parches y recuperaciones de sistema operativo entre otras actuaciones.
    - No se incluye la instalación de nuevo equipamiento.

2.2 Acuerdos de nivel de servicio

En el siguiente capítulo se describen los acuerdos de nivel de servicio.

Asimismo, a petición de EJIE/Euskotren, el adjudicatario deberá presentar informes mensuales de servicio con el objetivo de valorar el correcto cumplimiento de los SLAs acordados.

El adjudicatario proporcionará soporte técnico avanzado con técnicos cualificados a través de los canales habituales: correo, web, teléfono y presencial.

Durante el periodo objeto de contratación, el adjudicatario se comprometerá a ser el punto de contacto para atender cualquier tipo de incidencia o consulta técnica que pueda surgir en los equipos objeto del contrato.

A continuación, se especifican los niveles de servicio requeridos en la prestación del servicio de mantenimiento:

Ámbito	Indicador	Criticidad	Valor objetivo
Soporte	Tiempo de respuesta a una incidencia/petición	Alta, media, baja	0,5 horas
	Tiempo de resolución de incidencia/petición	Alta	2 horas
	Tiempo de resolución de incidencia/petición	Media	8 horas
	Tiempo de respuesta de incidencia/petición	Alta	24 horas
Mantenimiento	Sustitución terminal	Alta	24 horas
	Sustitución terminal	Media	48 horas
	Sustitución terminal	Baja	72 horas

Donde:

- **Tiempo de respuesta**: tiempo que transcurre desde la comunicación de la incidencia/petición hasta el inicio por parte del Servicio Técnico de la empresa adjudicataria de las actuaciones necesarias para la resolución de la incidencia/petición dando lugar, si fuera necesario, a la visita de una persona técnica a las instalaciones de forma presencial.
- **Tiempo de resolución**: tiempo que transcurre desde la comunicación de la incidencia/petición hasta la finalización de la actuación necesaria para resolverla y la comunicación final a quien solicita la actuación, para su aceptación.
- **Criticidad alta**: incidencia que impide el correcto funcionamiento de un proceso clave.
- **Criticidad media**: incidencia que afecta a funciones de proceso no claves.
- **Criticidad baja**: incidencia que no paraliza el trabajo porque existen otras vías para el resolver el proceso.