Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suministros para la Renovación de las Licencias del Servicio de Gestión de Identidad en la Nube (IDaaS).

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Noviembre 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). 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	29/11/2025	Versión Inicial	Javier González Tavera	Josu Bagazgoitia Sáez de Vicuña

Índice

1 Introducción 4

1.1 Perfil de la Compañía 4
1.2 Antecedentes y situación actual 5
1.3 Justificación de la tecnología 7

2 Objeto del contrato 9

3 Catálogo de servicios ..... ¡Error! Marcador no definido.

4 Alcance del contrato 10

4.1 Modelo de Suscripción 10
4.2 Alcance inicial 11
4.3 Garantía y soporte del fabricante 11
4.4 Servicios de mantenimiento (Nivel 3) 12

5 Requisitos del Servicio 15

5.1 Acuerdos de nivel de servicio 15
5.1.1 Acuerdos de nivel de servicio. Mantenimiento correctivo 15
5.1.2 Acuerdos de nivel de servicio. Mantenimiento preventivo 16
5.2 Equipo de trabajo 16
5.3 Métodos técnicos y herramientas de apoyo al servicio 17
5.4 Seguimiento y control del proyecto 17

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.

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 los documentos de la fase de preparación del contrato, incorpora 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 Antecedentes

En los últimos años la Gestión de Identidades y Accesos (IAM) está adquiriendo una relevancia creciente, convirtiéndose en un Servicio Estratégico dentro de las organizaciones.

La pandemia aceleró la adopción del teletrabajo y el consumo de servicios en nube, consolidando así la tendencia conocida como “el viaje a la nube”. En ese nuevo paradigma, la identidad se ha convertido en el nuevo perímetro y, como tal, la Gestión de Identidades y Accesos está muy condicionada por la estrategia en CiberSeguridad.

En línea con todo esto, EJIE ofrece un servicio de Gestión de Identidades y Accesos (IAM) que actualmente está basado en gran medida en el pliego EJIE-149-2022, cuya vigencia finalizará en abril de 2026, y que incluye tanto las licencias del fabricante OKTA como los servicios de soporte y evolución correspondientes al Servicio de Gestión de Identidad en la Nube (IDaaS).

Se trata de un servicio consolidado y crítico al que están adscritas varias de las entidades adheridas a BATERA a las que EJIE da servicio, requiriendo un mantenimiento y una evolución constante.

En la actualidad EJIE está trabajando en la evolución estos servicios para adaptarse a las necesidades y desafíos crecientes en materia de Identidad, como pueden ser nuevos modelos de identidad, amenazas emergentes o exigencias regulatorias.

Esto se traduce, por una parte, en una evolución tecnológica, donde OKTA va adquiriendo un mayor peso, tendiendo a centralizar el proceso de Gestión y Gobierno de la Identidad (IGA) y a incorporar nuevos módulos, y, por otra parte, en una evolución a nivel de servicios técnicos, donde el equipo de Soporte IDaaS adquiere una mayor relevancia, centralizando progresivamente el Nivel 2 de la Gestión de Identidades.

A nivel tecnológico, con el fin de que EJIE pueda continuar ofreciendo el servicio de Gestión de Identidades con garantías, se hace necesaria la contratación de los **Suministros para la Renovación de las Licencias del Servicio de Gestión de Identidad en la Nube (IDaaS)**, de acuerdo al alcance y requerimientos técnicos y de servicio solicitados en la presente contratación.

2 Situación Actual y Necesidad

En el anexo denominado "**Anexo I_PCT_Reservado_Situación Actual"** se incluye la información correspondiente a la situación actual y necesidad del presente expediente.

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado: "20.Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP.*

3 Justificación de la tecnología

Como se ha indicado en el apartado Situación Actual y Necesidad, para cubrir las necesidades actuales y las previstas a lo largo de la vida del contrato, se plantea dar continuidad a la solución del fabricante OKTA atendiendo a los siguientes aspectos:

- La continuidad de la solución existente manteniendo la tecnología y la configuración actual que es sólida y estable, ha sido sometida a varias pruebas con resultado satisfactorio y responde a las necesidades del Servicio. Esto hace que se reduzca el tiempo dedicado a la recogida de requisitos, diseño, pilotos y pruebas complejas, así como el tiempo de implementación y ejecución, traduciéndose todo ello en menor coste y mejor servicio.

- La implementación de una tecnología distinta a la actual conllevaría estar temporalmente en una situación vulnerable en un escenario donde se dan muchas amenazas y ataques informáticos como, por ejemplo, ataques de tipo “Phishing”, cuyo principal objetivo es obtener cuentas válidas de los usuarios y acceder a los sistemas informáticos de las corporaciones.

- El mantenimiento de la misma tecnología permite mantener el mismo nivel de especialización ya existente en el soporte operativo de la misma, no siendo necesarios nuevos procesos de especialización (formación y certificaciones) y/o contratación de personal para mantenimiento de plataformas nuevas que se derivarían de un cambio en la tecnología. Todo ello, supone un ahorro de tiempo y menor coste.

- La renovación de la solución existente permite proteger la inversión asociada fundamentalmente a configuraciones y desarrollos Software implementados para la evolución y mejora de la plataforma actual.

- Hay un importante número de entidades/usuarios que utilizan la plataforma actual para el acceso a diferentes sistemas de información, por lo que su sustitución afectaría negativamente a su operativa de trabajo diaria.

- El precio de renovación de las licencias involucradas es inferior al precio de adquisición de licencias nuevas, además del ahorro que supone la no contratación de los servicios de implantación de la plataforma.

- En lo que a los nuevos módulos se refiere, optar por una solución diferente supondría:

    - Duplicar durante un tiempo significativo algunas licencias, lo cual impacta de forma relevante a nivel económico.
    - Renunciar a la inversión ya realizada en el desarrollo de todo lo relativo al módulo IGA para trasladarlo a una nueva solución, incidiendo en los perjuicios técnicos y económicos ya mencionados previamente.
    - Añadir complejidad a la solución final, generando dependencias adicionales, necesidades de interconexión entre soluciones, etc., lo cual repercutirá en los tiempos dedicados a cada necesidad y en los tiempos de respuesta hacia los clientes.

- El precio estimado utilizando otras plataformas, teniendo en cuenta que no se puede desmantelar por completo la solución actual, resulta ser superior al previsto si se centraliza la gestión de identidades en una única plataforma.
- Habría que mantener en paralelo una solución adicional de gestión de identidades, con el impacto que ello tiene a nivel técnico: Soporte, complejidad en el diagnóstico de problemas, duplicidad de ciertas tareas, etc.

4 Objeto del contrato

El presente expediente tiene por objeto la contratación de los Suministros para la Renovación y Ampliación de las Licencias, Garantías y Soporte del fabricante OKTA asociadas a la solución de Gestión de Identidad en la nube (IDaaS).

De este modo, el adjudicatario deberá suministrar las suscripciones y su soporte de fabricante asociado correspondiente al Alcance Inicial descrito en el alcance del pliego. Asimismo, se podrán adquirir nuevas suscripciones del listado de suministros durante la vigencia del contrato, según el modelo de suscripción descrito en el alcance.

El mantenimiento a contratar (Nivel 3) deberá garantizar el soporte ante incidencias, bien sean por posibles averías, como la actualización de versiones de software del equipamiento y sistemas de gestión, de acuerdo con el alcance solicitado y asegurando el cumplimiento de los requisitos de calidad de servicio descritos en el presente pliego de condiciones técnicas.

Todas licencias y soportes de fabricante asociados deberán ser oficiales y estar garantizadas por el fabricante.

5 Alcance del contrato

5.1 Catálogo de Suministros

En el anexo denominado "**Anexo I_PCT_Reservado_Situación Actual"** se incluye la información correspondiente al catálogo de suministros del presente expediente.

Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado: "20.Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la claúsula 66.5 del PCP.

5.2 Modelo de Suscripción

La solución de Gestión de Identidad en nube IDaaS se prestará como un suministro en nube basado en suscripciones al servicio, según el catálogo de suministros indicado en el apartado 5.1.

El tratamiento con relación al alta y renovación de suscripciones será el siguiente:

- La solicitud tanto de nuevas altas estará sujeta a validación por parte de EJIE.
- EJIE podrá solicitar altas nuevas durante toda la vida del contrato.
- La titularidad de las suscripciones será de EJIE desde el momento de adquisición, o en su defecto, se deberá garantizar al inicio mediante documento acreditativo de fabricante, que se trasladará la titularidad de las mismas a EJIE con la finalización del contrato.
- La suscripción se realizará en base a los "BLOQUES" y los "RANGOS" definidos en cada ítem (BUNDLE) del catálogo de suministros, tal y como se ha explicado en el apartado correspondiente.
- Como criterio general, toda alta solicitada tendrá duración hasta final del contrato:

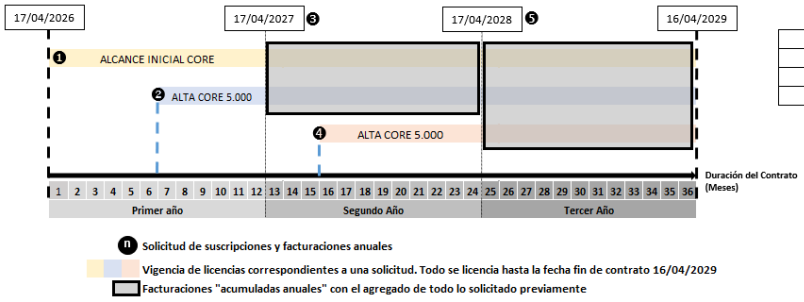
El pedido inicial, asociado al alcance inicial, comenzará su vigencia el día 17 de abril de 2026, teniendo una duración las suscripciones correspondientes hasta el día 16 de abril de 2029.

  - La facturación de las suscripciones será anual, por lo que las fechas de facturación serán 17 de abril de 2026, 17 de abril de 2027 y 17 de abril de 2028.

  - En caso de altas que tengan lugar a lo largo de cualquiera de los años de contrato, estas se alinearán hasta el fin del contrato (16 de abril de 2029) y su coste se calculará como la parte proporcional al precio anual ofertado, facturando en el momento de la adquisición el coste proporcional hasta el final del año en vigor.

Por ejemplo, si el alta se produce, por ejemplo, el mes número 18, se abonará por la cantidad 0,5 veces el coste anual ofertado, es decir, el coste de los 6 meses adicionales hasta el fin de del año en vigor. Posteriormente, en la renovación del tercer año se incluirá el coste de los 12 meses hasta el fin del contrato. Si el alta se produce durante el último año, por ejemplo, el mes 30, la duración se alineará hasta fin del contrato y se abonará la cantidad 0,5 (6/12) veces el coste anual ofertado, es decir, el coste de los 6 meses hasta fin del año en vigor y del propio contrato en este ejemplo.
En el momento de realizar la solicitud de altas, deberá confirmarse que, con el volumen de altas solicitadas hasta la fecha y las nuevas, no se superará el importe máximo de licitación del contrato.

Como ejemplo se muestra el siguiente gráfico:



BUNDLE	RANGO	BLOQUE	PRECIO ANUAL
CORE	1-25.000	25.000 (ALCANCE INICIAL)	1.400.000 €
CORE	25.001 a 30.000	5.000	230.000 €
CORE	30.001 a 35.000	5.000	220.000 €

❶ Solicitud de 25.000 suscripciones. Facturación el 17/04/2026 de 1.400.000€.
❷ Solicitud de 1 bloque de 5.000 suscripciones, según el tamaño bloque indicado y el rango. Se facturará en ese momento: 230.000 * 6/12 (6 meses) = 115.000 €
❸ En la primera renovación anual el 17/04/2027 se facturará la suma de los dos bloques: 1.400.000 + 230.000 = 1.630.000 €
❹ Solicitud de 1 bloque de 5.000 suscripciones, según el tamaño bloque indicado y el rango. Se facturará en ese momento: 220.000 * 9/12 (9 meses) = 165.000 €
❺ En la segunda renovación anual el 17/04/2028 se facturará la suma de los 3 bloques: 1.400.000€ + 230.000€ + 220.000€ = 1.850.000€

** Este gráfico es un ejemplo. En ningún momento representa un compromiso de compra de EJIE con el adjudicatario.
Los datos mostrados a nivel económico son puramente a efectos de ejemplificar las posibles situaciones con datos concretos entendibles.

En todo caso, el Adjudicatario asume que no existe ningún tipo de compromiso por parte de EJIE de agotamiento del presupuesto licitado y/o, en su caso, precio del contrato, más allá del correspondiente al Alcance Inicial descrito a continuación.

En el contexto de la renovación de licencias vigentes, es imprescindible garantizar que las renovaciones que se produzcan durante la ejecución de este contrato ofrezcan al menos las mismas funcionalidades proporcionadas por el fabricante en la actualidad. Es decir, si el fabricante introduce un nuevo modelo de licenciamiento (incluyendo cambios de nombres de SKUs o separaciones de funciones en SKUs diferentes), el adjudicatario debe adquirir las nuevas licencias necesarias que presten como equivalente al menos las funcionalidades que EJIE tenga adquiridas en cada momento. Asimismo, deberá actualizar el catálogo de suministros, manteniendo los mismos precios.

5.3 Alcance inicial

En el anexo denominado "**Anexo I_PCT_Reservado_Situación Actual"** se incluye la información correspondiente al Alcance Inicial del presente expediente.

Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado: "20.Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP.

5.4 Garantía y soporte del fabricante

El contratista adjudicatario deberá incluir junto con la renovación de licencias, la garantía y soporte de fabricante de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Todas las suscripciones objeto de suministro deberán disponer de garantía de fabricante durante la duración del contrato.

El tipo de soporte contratado por el licitador con el fabricante deberá ser, para todas las suscripciones, el tipo "Gold Support", según se ha indicado también en el catálogo de suministros (BUNDLE COMÚN).

- Se incluye el software necesario para garantizar las diferentes funcionalidades y tecnologías solicitadas, incluyendo el soporte de fabricante desde la fecha fin de la licencia actual y hasta la fecha anteriormente indicada.
- El soporte de fabricante debe incluir, sin coste adicional, el acceso a las actualizaciones de parches, alertas de seguridad, y nuevas versiones de software durante el periodo de garantía. El suministro de la actualización incluirá tanto las licencias y software como los manuales y la documentación técnica del fabricante asociado.
- El soporte de fabricante deberá permitir lanzar consultas y gestionar incidencias en 24x7 durante la vigencia del contrato. Este servicio será para todas las licencias contratadas e irá incluido en el coste unitario de licencia.

Los licitadores deberán presentar justificación de cumplimiento de garantías solicitadas para el suministro, mediante declaración responsable correspondiente (modelo Anexo VIII del PCP), de acuerdo con las condiciones establecidas en el PCP.

5.5 Servicios de mantenimiento (Nivel 3)

Además del servicio propio del fabricante, el adjudicatario se responsabilizará de los servicios de mantenimiento adicionales de tercer nivel.

EJIE dispone de soportes adicionales denominados de segundo nivel que serán los encargados de facilitar el acceso a los equipos incluidos en contrato. Para todas actividades en el marco de este contrato que así lo requieran, dicho acceso será siempre a través de estos soportes de segundo nivel de EJIE no existiendo accesos remotos permanentes.

Dentro de los servicios que se contratarán (Gold Premier Success Package) se contará con soporte directo de fabricante para revisiones periódicas de la plataforma, recomendaciones, conocimiento de nuevas funcionalidades y roadmap previsto, así como para otro tipo de tareas de Mantenimiento Preventivo que permitan sacar el máximo partido a la Plataforma a todos los niveles. El adjudicatario será responsable de gestionar estas tareas con el fabricante y reportar a EJIE como corresponda a este tipo de servicio.

Así mismo, durante este periodo, EJIE tendrá la posibilidad, si así lo requiere, de realizar la apertura de casos y gestiones directamente con el fabricante a través de sus equipos de soporte Nivel 2, con objeto de reducir los tiempos de respuesta. En este sentido, el adjudicatario deberá habilitar los procedimientos necesarios para esta gestión (cambios de titularidad o cualquier otra modificación necesaria para este fin). Del mismo modo, EJIE tendrá la posibilidad, si así lo requiere, de hacer uso del Gold Premier Success Package directamente con el fabricante a través de sus equipos de soporte Nivel 2.

Con el fin de proporcionar correctamente los servicios objeto del contrato y cumplir con los niveles de servicio requeridos, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante que le sean requeridos para las tareas indicadas. Asimismo, los perfiles profesionales asignados deben estar habilitados, con los certificados correspondientes, para la apertura de incidentes y resolución de casos directamente con el fabricante, siendo este un requisito requerido por el mismo.

Servicio de mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los equipos o software incluidos en contrato, incluyendo las tareas necesarias hasta conseguir la restauración del servicio y otras asociadas a la gestión de incidencias y mejora continua, como pueden ser:

- Coordinación con los grupos de soporte y resto de proveedores que conforman la solución.
- Administración de los sistemas objeto del contrato y de los servicios ofrecidos a través de estos sistemas.

- Trabajos de reconfiguración de equipos/elementos.
- Reparación y/o sustitución de equipos averiados, si aplica.
- Instalación/desinstalación de equipos, según necesidad.
- Instalación de software por fallo, vulnerabilidades publicadas, necesidad de actualización detectada en el mantenimiento preventivo o por indicación del fabricante.
- Pruebas para verificación de la reposición del servicio.
- Escalado a fabricantes.
- Soporte técnico avanzado propio y soporte especializado experto de fabricante en el ámbito de la incidencia.
- Registro, seguimiento y documentación de la incidencia hasta su resolución.
- Elaboración de informes o partes de intervención o averías, a petición de EJIE.

Si aplica, el coste asociado al envío y/o recepción de equipos/elementos objeto de reparación dentro del servicio de mantenimiento correctivo será asumido en su totalidad por el adjudicatario, no suponiendo coste alguno para EJIE.

Servicio de mantenimiento preventivo. A partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo 2 anuales) se realizarán propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad del servicio. Se incluye la propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas, el análisis de las versiones software y estado de los equipos buscando el reducir el número de incidencias a futuro, obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida, y el health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones.

Elaboración de informes mensuales de servicio y estadísticas de incidencias. Se realizarán informes mensuales que reflejen el detalle de los servicios prestados en ese periodo, indicándose al menos datos relativos a incidencias ocurridas, causa de las incidencias, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, tareas y/o peticiones cursadas como pueden ser la configuración y optimización de los sistemas, revisión de las vulnerabilidades publicadas en ese periodo… con identificación del cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio comprometidos. Asimismo, si se considera oportuno, se podrán poner a disposición de EJIE herramientas que faciliten el seguimiento de las incidencias y la monitorización de los niveles de servicio vía Web.

Renovación de las garantías de equipos y de la suscripción de las licencias. Se renovarán las garantías de los equipos y la suscripción de las licencias objeto de contrato hasta el periodo de validez del contrato indicado. Todas las renovaciones y mantenimientos deberán ser oficiales y estar garantizadas por los respectivos fabricantes.

Asunción de equipos en garantía contratada con un tercero (**si procede**). Para aquellos equipos que, para el periodo solicitado, estén actualmente en periodo de garantía contratada con un tercero, el adjudicatario será el responsable de intermediar con dicho tercero.

Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma. Si durante la vigencia del contrato, se decidiera actualizar o evolucionar los servicios existentes, el adjudicatario deberá asumir el mantenimiento de esas posibles evoluciones sobre la misma plataforma objeto del presente contrato.

Intervenciones planificadas. Las operaciones y asistencias que requieran los servicios descritos, por ejemplo, la parada de algún elemento que conforma la plataforma o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico de EJIE en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.

Estadísticas de uso de la plataforma. EJIE podrá solicitar al adjudicatario la elaboración de un informe con toda la información relativa al servicio que la plataforma presta. EJIE validará y podrá a su vez requerir la inclusión de más información en el citado informe.

Servicio de soporte técnico experto, abierto a las necesidades de EJIE en consultas de soporte y en el ámbito de las tecnologías especificadas y horarios de atención solicitados.

6 Requisitos del Servicio

6.1 Acuerdos de nivel de servicio

En los siguientes capítulos se describen los acuerdos de nivel de servicio que deberá de prestar el adjudicatario. En caso de incumplimiento, se aplicarían las penalizaciones correspondientes descritas en el PCP.

Asimismo, y de acuerdo a lo especificado en capítulos previos, el adjudicatario deberá presentar informes mensuales de servicio con el objetivo de valorar el correcto cumplimiento de los SLAs acordados.

6.1.1 Acuerdos de nivel de servicio. Mantenimiento correctivo

El adjudicatario proporcionará soporte técnico avanzado con técnicos cualificados y soporte especializado experto de fabricante a través de los canales habituales: correo, web, teléfono y presencial. En este sentido, es necesario cumplimentar el apartado “Medios materiales” del Anexo II: Compromiso de adscripción de medios incluido en el pliego de condiciones particulares con la información relativa al flujo y canales de comunicación.

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 y actuar como intermediario en el escalado al soporte técnico especializado experto de fabricante, es decir, asumir labores de gestión, coordinación e interlocución con los soportes adicionales con los que EJIE cuenta y/o a su vez con el fabricante en el caso de incidencias, actualizaciones de software, consultas y demás circunstancias posibles.

A continuación, se definen los conceptos a tener en cuenta para los niveles de servicio ante incidencias:

- Horario de prestación del servicio: 24x7. El adjudicatario deberá disponer tanto de un soporte propio 24x7 como del mantenimiento necesario con el fabricante. Se deberá acreditar la disposición de ambos servicios y que los perfiles profesionales asignados tengan autorización en la apertura de incidentes directamente con el fabricante.

Se entiende por tiempo de respuesta del servicio, el tiempo transcurrido desde la notificación de la avería a la empresa adjudicataria, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en el que el personal técnico de la empresa adjudicataria comienza a proceder con el diagnóstico de la misma.

- Se entiende por tiempo de resolución del servicio, el tiempo que va desde la notificación de la avería a la empresa adjudicataria, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en que la avería está reparada o el servicio en funcionamiento.

- Dada la siguiente clasificación de las incidencias:

    - Críticas: Incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en indisponibilidad total del servicio.
    - Alta: Incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias masivas por parte del usuario final.
    - Media: Incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias puntuales por parte del usuario final.

- Baja: incidencias que no impiden el funcionamiento del servicio, pero que degradan su uso de manera leve, sin suponer incidencias de usuario final.

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos, a cumplir por la empresa adjudicataria en las resoluciones, según la severidad de las incidencias:

Tiempos máximos	Críticas	Alta	Media	Baja
Respuesta	15 minutos en horario habitual y 30 minutos en horario extendido			
Resolución	2 horas horario habitual y 4 horas en horario extendido	4 horas	12 horas	24 horas

En cualquier caso, deberán entregarse informes mensuales de servicio y cumplimiento de SLAs.

6.1.2 Acuerdos de nivel de servicio. Mantenimiento preventivo

A continuación, se indican los requisitos relativos a los acuerdos de nivel de servicio en el mantenimiento preventivo que serán de aplicación en el presente expediente.

El adjudicatario a partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo 2 anuales) debe realizar propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad de la red, incluyendo:

- Propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas.
- Análisis de las versiones software y estado de los equipos buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red.
- Revisión hardware/software obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida.

Health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones, aplicación de las best practices y las recomendaciones particularizadas a nuestro entorno.

En los informes preventivos, como mínimo dos, uno a final del primer trimestre y otro a final del tercer trimestre, deben de reflejarse las acciones sobre el hardware/software que se consideren necesarias:

- Propuesta.
- Ventajas/inconvenientes de la migración.
- Inconvenientes de la no migración.
- Estimación de esfuerzo e impacto sobre el servicio.
- Observaciones si las hubiera.

6.2 Equipo de trabajo

El adjudicatario pondrá a disposición del contrato el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, con el dimensionamiento y dedicaciones requeridas, para llevar a cabo las tareas demandadas para la ejecución del contrato y poder cumplir con los niveles de servicio establecidos.

Dichos perfiles y su descripción deberán reflejarse en el Anexo II del PCP (Anexo de Adscripción de Medios), en aquellos casos en que así se solicite de acuerdo con requisitos de solvencia técnica.

6.3 Métodos técnicos y herramientas de apoyo al servicio

Todo el material técnico necesario para posibilitar la prestación del servicio, de acuerdo al alcance y requisitos solicitados, será responsabilidad del adjudicatario, quedando EJIE exento de cualquier obligación de suministrar dichos elementos.

La empresa adjudicataria deberá disponer de las herramientas adecuadas para el registro de las incidencias y peticiones solicitadas con relación al servicio, documentación de actuaciones para su resolución y medición de los niveles de servicio solicitados.

Asimismo, el adjudicatario debe garantizar la adecuada integración de sus servicios de atención técnica con los servicios de atención técnica establecidos por EJIE, debiendo hacer uso de las plataformas de gestión y mantenimiento del servicio dispuestas por EJIE y ajustando sus procedimientos, si EJIE así lo solicitara.

6.4 Seguimiento y control del proyecto

El adjudicatario deberá realizar un seguimiento continuo de la evolución de los trabajos alcance del presente contrato e informar en todo momento a EJIE del estado de los mismos.

Las tareas principales a realizar por el adjudicatario se corresponden con las siguientes:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos a fin de garantizar el cumplimiento del plan y plazos establecidos.
- Actualización de la información y documentación del proyecto.
- Organización de recursos necesarios para la ejecución de los trabajos.
- Asistencia a reuniones de seguimiento y técnicas que convoque EJIE.