Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-135-2025

Suministros de licenciamiento Citrix y servicios profesionales de soporte asociados (EITB).

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Noviembre de 2025

Mediterráneo, 14 · 01010 Vitoria-Gasteiz · Posta-kutxatila / Apartado: 809 · 01080 Vitoria-Gasteiz · Tel. 945 01 73 00* · Fax. 945 01 73 01 · www.ejie.eus

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen 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 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	14/11/2025		Josu Gonzalez	Fernando Ruiz

Índice

1 Introducción 4

2 Objeto de contrato 5

2.1 Descripción del Suministro 5

2.2 Servicios de Soporte y de Mejora 7

1 Introducción

EJIE S.A. Eusko Jaurlatitzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática el 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 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 eficacia 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

El presente documento tiene como objeto la contratación de la renovación de las Licencias Citrix actualmente existentes en el Ente Público EUSKAL IRRATI TELEBISTA incluyendo sobre estas un servicio de auditoría y de soporte.

2 Objeto de contrato

El Ente Público EUSKAL IRRATI TELEBISTA dispone en la actualidad de diversas Licencias Citrix en permanente funcionamiento.

Estas licencias fueron renovadas durante el mes de marzo del año 2024 para posibilitar el trabajo no presencial de su plantilla en atención a las recomendaciones derivadas de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 y atendiendo a las futuras necesidades que plantea un escenario de teletrabajo en EITB.

Debido a que las licencias han demostrado resultar óptimas en términos de funcionamiento y operatividad, se ha estimado adecuado y necesario contar con dichas licencias, hasta un periodo que alcance al menos desde abril 2026 (vencimiento de licencias actuales) hasta abril de 2029. Es decir, por un periodo de tres años.

Además, debido a la evolución de la plataforma CITRIX y en concreto al cambio de modo de licenciamiento, las actuales licencias deben de pasar a otras equivalentes (por prerrogativa del fabricante), si bien su uso final y funcionalidades se mantienen, agregándose debido a este nuevo formato, funcionalidades complementarias no anteriormente existentes o contratadas.

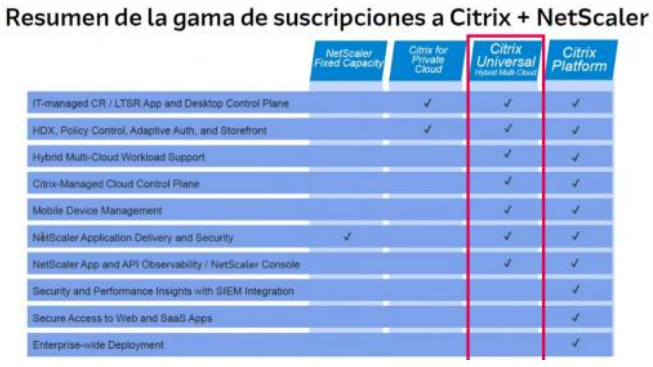
El presente pliego tiene por objeto la contratación de la renovación de las Licencias Citrix actualmente existentes en EITB incluyendo sobre estas un servicio de auditoría y de soporte.

2.1 Descripción del Suministro

Las licencias objeto de ser renovadas al amparo de la presente contratación serán las siguientes:

EntitlementI	ActivationID	ProductNam	StartDate	UserCount	RemainingU	EntitlementI	HostType	ExpirationDi	OrderID	SerialNumb	SAPSalesOr	LicenseItem	HostValue
LA-00027597	LA-00031869	Citrix Gatewa	02/29/2024 1	1	1	1	HostName	03/30/2026 0	11922339	LA-00027597	2759733	3	
LA-00027529	LA-00031869	Citrix Gatewa	02/29/2024 1	100	100	100	HostName	03/30/2026 0	11910973	LA-00027529	2752998	4	
LA-00027391	LA-00031869	Citrix Gatewa	02/29/2024 1	150	150	150	HostName	03/30/2026 0	11875342	LA-00027391	2739110	4	
LA-00027529	LA-00031869	Citrix SD-WA	02/29/2024 1	100	100	100	Ethernet	03/30/2026 0	11910971	LA-00027529	2752998	2	
LA-00027391	LA-00031869	Citrix SD-WA	02/29/2024 1	150	150	150	Ethernet	03/30/2026 0	11875340	LA-00027391	2739110	2	
LA-00025613	LA-00031869	Citrix SD-WA	02/29/2024 1	50	50	50	Ethernet	03/30/2026 0	11444714	LA-00025613	2561347	2	
LA-00027597	LA-00031869	Citrix ADC VP	05/13/2020 0	1	0	0	Ethernet	03/30/2026 0	11922338	LA-00027597	2759733	2	005056b0a31e
LA-00027529	LA-00031869	Citrix Virtual	04/29/2020 0	100	0	0	HostName	03/30/2026 0	11910972	LA-00027529	2752998	3	SARLIC
LA-00027391	LA-00031869	Citrix Virtual	03/26/2020 0	150	0	0	HostName	03/30/2026 0	11875341	LA-00027391	2739110	3	SARLIC
LA-00025613	LA-00031869	Citrix Virtual	01/23/2019 0	50	0	0	HostName	03/30/2026 0	11444715	LA-00025613	2561347		SARLIC
LA-00025613	LA-00031869	Citrix Gatewa	01/23/2019 0	50	0	0	HostName	03/30/2026 0	11444716	LA-00025613	2561347		005056b083e9
LA-00024401	LA-00031869	Citrix Gatewa	04/27/2018 0	1	0	0	HostName	03/30/2026 0	11139062	LA-00024401	2440183		005056b083e9
LA-00024401	LA-00031869	Citrix ADC VP	04/27/2018 0	1	0	0	Ethernet	03/30/2026 0	11139061	LA-00024401	2440183		005056b083e9

En base al nuevo empaquetamiento de licencias de Citrix



	Licencia híbrida universal multi-nube
Capacidad de producción incluida	1000 Gbps
Instancias incluidas (MPX,VPX,SDX, CPX, BLX)	Sin límites
Almacenamiento incluido para el servicio de consola NetScaler (antes ADM Service)	5 GB
Gestión Inteligente del Tráfico (GIT)	-
ADM VIPS en NetScaler Console on-prem y NetScaler Console service (anteriormente ADM on-prem & ADM service)	Sin límites

Se opta por contratar el paquete Citrix Universal Hybrid Multi Cloud. Estas licencias incorporan todas las características de las previas y añaden funcionalidades adicionales, incluyendo:

<u>Virtualización Premium de Aplicaciones y Escritorios</u>

- Citrix Virtual Apps & Desktops y Citrix DaaS, (Universal Premium Plus).
- Derechos Híbridos permanentes
- Licenciamiento en CSA sólo por usuario concurrente

- Para la renovación de un cliente para Usuario/dispositivo, se otorgará automáticamente el mismo volumen de licencias concurrentes.

App Protection / Autenticación Adaptativa / EndPoint Management / Amplias capacidades de NetScaler incluidas / Incluye el software de NetScaler Premium Edition

No incluye el Hardware de NetScaler

Compra nueva:

- Los clientes adquieren el appliance sin software, zero capacity.
- RMA: Incluido con licencia Citrix UHMC NetScaler existentes:
- Appliance zero-capacity y appliance perpetuos.
- Pueden acogerse al software de NetScaler incluido en Citrix UHMC

Además, el paquete seleccionado incluye:

- Citrix HDX: Protocolo encriptado, optimizado y comprimido por defecto (https://www.citrix.com/glossary/what-is-hdx.html)
- Seguridad dinámica y en tiempo real de las sesiones.
- eLux y Scout: Optimización del puesto cliente y posibilidad de conversión a thin client del puesto obsoleto con lo que

Aumenta el ciclo de vida, incluye solución de gestión y control centralizada

- https://www.citrix.com/content/dam/citrix/en_us/documents/faq/customer-faqs-unicon.pdf
- uberAgent UXM: Observabilidad (monitorización) avanzada desde el puesto cliente a los servidores controlando la

Experiencia de usuario, el rendimiento, y aumentando la seguridad

- https://docs.citrix.com/en-us/uberagent/7-4-0/aboutuberagent/products-uxm-esa). Posibilidad de conectar con Overa Software (https://www.overasoftware.es/poder-dex/)
- Plataforma de formación técnica incluida.
- NetScaler (appliances, VPN/SSL/Balanceador/GSLB/Content Switching/Control de sesiones/Gateway/Firewall de aplicaciones...) incluido con las licencias
- Ilimitadas instancias de NetScaler con un máximo de Throughput de 1000 Gbps. (MPX,SDX,VPX,CPX,BLX)
- Ilimitados VIPS para NetScaler Console
- NetScaler Console incluido
- Permite automatizar las configuraciones y gestionar el entorno
- Control de licenciamiento.Tanto para entornos físicos como virtuales
- Herramienta de migración desde F5 a NetScaler9

Citrix Universal Hybrid Multi-Cloud License

- Dispone de DaaS, permite disponer, a través de Citrix Cloud, de todo el núcleo en la nube de Citrix (frontales,gateway, 2nd factor de autenticación, base de datos, y controladores, con un 99,9% de disponibilidad y actualizaciones y parches de seguridad mantenidos por Citrix) permitiendo entornos Híbridos o 100% Cloud.
- Integración de los servidores de aplicaciones o escritorios en Azure, AWS, Google Cloud/On-Premise.
- Citrix Endpoint Management. Gestión de dispositivos y aplicaciones móviles para toda la volumetría de licencias,que actualmente disponga el cliente (https://docs.citrix.com/es-es/citrix-endpoint-management/endpointmanagement.html)
- Citrix Adaptive Authentication: La autenticación adaptativa es un servicio de Citrix Cloud que permite la autenticación avanzada para clientes y usuarios que inician sesión en Citrix Workspace. El servicio de autenticación adaptativa verifica la identidad del usuario y los niveles de autorización en función de factores como la ubicación, el estado del dispositivo y el contexto del usuario final (https://docs.citrix.com/enus/adaptive-authentication.html)
- App Protection Policies: Impide keyloggers, capturas de pantalla, inyecciones DLL, etc. (https://docs.citrix.com/en-us/citrix-workspace-app/app-protection/features)

Por lo tanto, el producto/licencia a contratar, siendo el OrgID de EITB 46974320, sería:

Código	Producto / Servicio (3 años)	Cantidad
6002995	Citrix Universal Hybrid Multi Cloud	300 Unidades

Suscripción para 3 años: 30/04/2026 → 29/04/2029

2.2 Servicios de Soporte y de Mejora

La presente contratación comprenderá la prestación de un servicio de soporte de las siguientes características:

- Actualización de parches de seguridad
- Up-grade de licencias a la última versión.
- Atención a incidencias (Acceso al servicio: Teléfono y email) de la Infraestructura Citrix completa:
  - Infraestructura Completa servicio de escritorios y aplicaciones.
  - Infraestructura NetScaler HA.

A tal efecto la adjudicataria deberá ejecutar el descrito servicio soporte en atención a los siguientes tres (3) niveles de atención:

- **Impacto crítico en la actividad**. Pérdida o degradación total de un proceso fundamental de la actividad. La actividad no puede continuar. Se requerirá atención inmediata. Respuesta en 1 hora o menos 24x7
- **Impacto grave en la actividad**. Pérdida o degradación parcial de un proceso importante en la actividad. La actividad puede continuar razonablemente. Se requerirá respuesta en 2 horas o menos de lunes a viernes de 9:00 a 18:00
- **Impacto leve en la actividad**. Degradación de un proceso secundario de la actividad. La actividad puede continuar. Respuesta en 4 horas o menos de lunes a viernes de 9 a 18:00 h.

Con base en ejercicios anteriores se estiman 210 horas para los 3 años.

2.2.1 Servicios de Mejora

Esta contratación incluye una auditoría del entorno Citrix para evaluar y adaptar nuevas funcionalidades, según el licenciamiento, a la arquitectura actual. El principal uso es la publicación de escritorios y aplicaciones para usuarios móviles y teletrabajadores.

Esta auditoria deberá estar enfocada a mejorar el servicio prestado a teletrabajadores.

Por este motivo los trabajos a desarrollar deberán, al menos, tratar de alcanzar los siguientes objetivos:

- Mejorar el rendimiento del servicio dado el alto volumen de aplicaciones y las previsiones de uso.
- Mejorar la gestionabilidad de la infraestructura y de los servicios de aplicaciones que hoy en día se gestionan de forma manual.
- Dotar de alta disponibilidad la capa de acceso interno a través de la mejor distribución de roles entre servidores.

Estos trabajos de auditoría deberán ser completados en un plazo máximo de CUATRO (4) semanas a contar desde el día siguiente a la formalización.

Se estima podrían ser requeridas entono a 264 horas para los 3 años.