Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Contratación de los suministros de Portátiles para BATERA en modalidad de arrendamiento (renting).

Documento de especificaciones técnicas

Noviembre de 2024

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

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	2024/11/14	Versión inicial		

Índice

1 Introducción 4

2 Objeto del contrato 5

3 Alcance del suministro 6

3.1 Alcance organizativo 6

3.2 Alcance técnico 6

4 Características del servicio 7

4.1 Condiciones generales. 7

4.2 Modelo de prestación del servicio. 7

4.2.1 Gestión de la contratación. 7

4.2.2 Entrega del equipamiento 7

4.2.3 Devolución del equipamiento 8

4.3 Garantías 9

4.3.1 Garantía y seguros 9

4.3.2 Cláusula de previsión de obsolescencia, descatalogación o nuevas versiones de productos. 9

5 Niveles de servicio 11

5.1 Seguimiento y reporte de los ANS 11

5.2 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) 11

5.3 Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio 12

5.4 Cálculo de indicadores 13

5.5 Cálculo de penalizaciones 13

5.6 Modificaciones de los ANS 15

6 Gobierno y seguimiento del Servicio 16

6.1 Comité Seguimiento del Servicio 16

7 Condiciones técnicas y ambientales 17

7.1 Condiciones generales 17

7.1.1 Condiciones mínimas de obligado cumplimiento y aplicables. 17

7.2 Equipamiento 19

8 Plan de Facturación 20

9 Condiciones de Seguridad/Generales 21

10 Anexos 22

10.1 Anexo - Estimaciones de elementos 22

10.2 Anexo - Formato de presentación de características técnicas del equipamiento 22

10.3 Anexo – Formato de presentación de características medioambientales del equipamiento 22

10.4 Anexo – Propuesta valoración económica opciones obligatorias 23

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón 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.

Los nuevos proyectos tecnológicos construirán nuevos Servicios corporativos que, una vez construidos, facilitarán que las diferentes entidades y organismos de Gobierno los puedan consumir y se comiencen con los proyectos de convergencia de las mismas.

La principal necesidad del servicio objeto de esta contratación se encuadra en la **prestación de servicios de equipamiento microinformático** bajo la modalidad de arrendamiento operativo (renting) para los diferentes clientes a los que presta servicio EJIE.

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

2 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la contratación del **suministro de portátiles** para dar cobertura de equipamiento tanto a clientes del proyecto Batera como clientes tradicionales. Se desea adquirir en modalidad de renting material informático, que dé cobertura a las necesidades y requerimientos de los clientes de EJIE.

Para salvaguardar la salud laboral, así como reducir los impactos sobre el medio ambiente, los equipos tendrán que garantizar unos criterios técnicos y ambientales mínimos. Además, el servicio de suministro también tendrá que realizarse de manera respetuosa con el medio ambiente.

3 Alcance del suministro

3.1 Alcance organizativo

De manera inicial, el alcance organizativo de los Servicios a prestar por parte de la Adjudicataria incluye a los organismos que actualmente están en el proyecto Batera y los organismos que se incorporen. Actualmente los organismos (los receptores de servicio) que se encuentran dentro del alcance son principalmente:

- Gobierno Vasco
- Osakidetza
- Red Sectorial Justicia
- Organismos autónomos, sociedades públicas, otras organizaciones de la Administración Pública Vasca

En cualquier caso, el Gobierno Vasco está inmerso en un proceso de convergencia que hace que durante la duración del presente contrato se puedan ir incorporando (actualmente sin compromiso de incorporación) nuevas organizaciones no previstas inicialmente en el alcance organizativo del presente pliego por lo que pueden evolucionar tanto las necesidades previstas como las características del material solicitado.

3.2 Alcance técnico

El alcance detallado del equipamiento se encuentra detallado en el capítulo 7 relativo a "*Condiciones técnicas y ambientales"* del presente pliego de condiciones técnicas.

Las volumetrías estimadas del equipamiento se encuentran detalladas en el anexo "*Anexo - Estimaciones de elementos*" del presente pliego de condiciones técnicas.

4 Características del servicio

4.1 Condiciones generales.

El Servicio prestado por la adjudicataria consistirá en el suministro de portátiles en modalidad de arrendamiento (renting), mantenimiento y retirada del mismo, cuyas especificaciones están asociadas a las necesidades detectadas.

El servicio tiene descritos diferentes tipos de elementos y será obligatorio presentar propuesta para **todos** los elementos.

El suministro se plantea con cesión de 48 meses para equipamiento ya que su evolución es estable.

Los equipos pueden tener que venir masterizados, a demanda de EJIE, de manera que la instalación en el cliente se pueda realizar en el menor tiempo posible; las maquetas se provisionarán por EJIE y darán respuesta a las necesidades de los diferentes clientes. El coste de la masterización estará incluido en el precio del elemento.

4.2 Modelo de prestación del servicio.

4.2.1 Gestión de la contratación.

La Adjudicataria entregará los suministros contenidos en el presente pliego, conforme a las peticiones que de forma singular les vaya realizando EJIE, y con arreglo a las condiciones económicas y de plazo contenidas en las ofertas que resulten adjudicatarias.

EJIE formalizará un contrato con la empresa adjudicataria y una vez haya aportado la documentación solicitada por EJIE en la notificación de adjudicación.

Una vez se inicie la ejecución del contrato, EJIE solicitará mediante pedidos independientes diferentes entregas de material que se gestionarán con un contrato independiente. La información de dicho contrato servirá de base para el posterior etiquetado, gestión de inventario, entregas, garantías, seguros, devoluciones y facturación.

La Adjudicataria enviará la documentación identificativa de las entregas, que incorporará entre otra información, el número o números de pedidos (de EJIE) a que se refieren.

Por parte de EJIE se comprobarán la documentación de los equipos y su correlación con los pedidos. Una vez comprobados se enviará una copia firmada de dicha documentación a la Adjudicataria indicando los pedidos de EJIE a los que hace referencia, por ello las facturas que envíe la Adjudicataria deberán hacer referencia a dichos pedidos.

Así mismo, en el albarán de entrega de la Adjudicataria se indicará también el número de pedido a que corresponden.

4.2.2 Entrega del equipamiento

La Adjudicataria deberá facilitar a EJIE el espacio suficiente y seguro en su almacén durante la ejecución del contrato. El almacén debe disponer de herramientas y medios para la manipulación de grandes volúmenes de palés de todo tipo, de manera segura. Es responsabilidad de la Adjudicataria garantizar la integridad del material objeto del servicio, mientras se encuentre bajo su responsabilidad. La Adjudicataria responderá de cualquier contingencia con el material alojado en su almacén, averías, roturas, robos, hurtos, etc., que afecten a la disponibilidad del mismo, debiendo reponer el objeto, en el plazo máximo de **15 días naturales**.

La Adjudicataria propondrá un plazo máximo para el suministro, no superior a **2 meses**. A partir de que EJIE le comunique el equipamiento necesario mediante el correspondiente pedido, la adjudicataria

queda obligada a efectuar las entregas según se indica a continuación, siendo a su costa y por su cuenta y riesgo el transporte de las mismas hasta su destino, siendo responsable de las indemnizaciones a causa de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados en los bienes.

Las entregas se harán en al menos 5 posibles ubicaciones (dentro de la CAPV, con el fin de garantizar tiempos de entrega y de reparaciones, así como para evitar gastos de desplazamiento y de la logística asociada) que se asignarán en función de la contratación en tramitación de EJIE. En el momento en que se dispongan de las ubicaciones exactas, se comunicarán a la/s adjudicatarias.

Los equipos deberán ser entregados con el etiquetado fijado según los estándares de EJIE. Se deberá etiquetar los elementos con al menos etiqueta en el propio dispositivo, así como en la caja exterior del mismo para facilitar su posterior identificación en almacén. Las etiquetas deberán llevar un adhesivo fuerte, que no se despegue con facilidad, y que sea resistente al calor y a productos químicos de limpieza. EJIE indicará los rangos y formatos del etiquetado, y la forma de entrega de la relación de elementos por cada solicitud de material, con su número de serie, contrato, etiqueta, tipo de equipo.

Las entregas deben ir acompañadas con la información correspondiente en formato electrónico, incluyendo la documentación relativa a la financiación, los datos del equipamiento necesarios para su identificación, marca, modelo, características, fechas de garantía y Nº de serie, MAC, etc., con la configuración que EJIE determine.

Si durante la vigencia del contrato, alguno de los modelos quedase obsoleto, descatalogado o dejase de existir; se deberá entregar un modelo con características técnicas iguales o superiores al adjudicado. Este cambio de estándar debe ser aprobado por el comité correspondiente.

Si los bienes no se hallasen en estado de ser recibidos, se hará constar así en la recepción y se darán las instrucciones precisas a la Adjudicataria para que subsane los defectos observados o proceda a un nuevo suministro de conformidad con lo pactado, en el plazo máximo de 5 días naturales.

4.2.3 Devolución del equipamiento

El material de renting será propiedad de la Adjudicataria y deberá ser retirado a la finalización del arrendamiento.

La adjudicataria no podrá retirar el equipamiento contratado en régimen de arrendamiento operativo (renting) hasta la finalización del mismo, salvo que, de manera excepcional, EJIE lo requiera. La Adjudicataria deberá establecer y presentar todas las condiciones que afecten a EJIE para la retirada del equipamiento objeto del arrendamiento una vez finalizado el contrato. De forma previa a la retirada enviará un informe a EJIE con las previsiones de material y fechas de retirada que será aprobado por EJIE.

La Adjudicataria retirará el material de renting debidamente paletizado en el plazo máximo de dos meses tras la finalización del contrato de renting, en la ubicación que EJIE indique, sin coste alguno para EJIE.

Debido a diversas situaciones ajenas a EJIE, se podría dar el caso de retraso en la devolución del material de renting y no fuera factible la devolución del material en estos 2 meses. Este retraso será asumido por EJIE y se solicita un planteamiento para cuantificar y compensar esos posibles gastos que se generarían hasta su devolución. Este planteamiento será objeto de valoración por criterios de adjudicación de fórmulas.

4.3 Garantías

4.3.1 Garantía y seguros.

El material ofertado en arrendamiento deberá contar con garantía y seguro.

La vigencia de la garantía y del seguro será de **48 meses**.

Para el material de renting, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- El equipamiento ofertado deberá estar en garantía in situ (siguiente día laborable – Next Business Day (NBD)) durante los años de duración de la cesión. Esta garantía deberá disponer de cobertura internacional ya que algunos de los elementos se pueden repartir por las diferentes delegaciones que el Gobierno Vasco tiene en el extranjero, siendo elementos de amplia movilidad, sin perjuicio de lo establecido en las normas y usos vigentes en el comercio internacional, o conforme a prácticas comerciales internacionales. Esta garantía internacional afectará al 20% del material.
- Se garantizará un tiempo máximo de reparación o sustitución de los componentes o equipos defectuosos de 2 días naturales desde la comunicación de la incidencia. En caso de no poder subsanarse la avería en el tiempo indicado, la adjudicataria procederá a la sustitución del equipo averiado por otro igual o de prestaciones iguales o superiores en un plazo máximo de 24 horas desde la comunicación de la incidencia.
- En el caso de que en el trascurso de la garantía se detectasen errores repetitivos debidos a cualquier tipo de mal-función genérico o de fallo de diseño de la arquitectura del equipo, todos los equipos del modelo afectado serán sustituidos por otro de iguales o superiores características en un plazo máximo de 15 días naturales.
- La Adjudicataria debe ofrecer un seguro a todo riesgo sin franquicia y a valor de reposición de todo el equipamiento suministrado en régimen de alquiler que cubrirá robos o daño accidental. En este sentido, en la oferta será obligatorio especificar las coberturas del seguro y los plazos de reposición de los elementos si fuera necesario, que no deben ser superiores a 15 días naturales desde la notificación del siniestro. En el caso de que el elemento a reponer no estuviera disponible en el mercado deberá ser sustituido por otro elemento de prestaciones iguales o superiores, siempre dentro del plazo límite de 15 días.
- La adjudicataria deberá cubrir la garantía, sin coste alguno para EJIE, por reposición de piezas y reparación de los equipos defectuosos durante toda la vida del contrato de arrendamiento. La garantía abarcará todos los componentes del equipo.
- El plazo de vigencia de la garantía se corresponde con la vigencia requerida para cada equipo y comenzará a correr a partir del momento en que se complete la entrega y aceptación por parte de EJIE, en el lugar dispuesto por éste. La aceptación se refleja en un acuerdo en forma de contrato que recoge el material entregado, su identificación y las condiciones de prestación.
- En el caso de que por error de etiquetado o logístico de la Adjudicataria de equipamiento, los equipos tengan que ser devueltos, el inicio de la garantía no comenzará a correr, desplazándose esa fecha de comienzo de garantía con la coincidente de la nueva entrega correcta.
- El acuerdo que se formalice con la empresa Adjudicataria contará con un seguro de divisa para eliminar el riesgo de cambio en las operaciones que se realicen. Este seguro será un contrato a plazo vinculante entre EJIE y la Adjudicataria cuyo objetivo será formalizar el tipo de cambio entre dos divisas.

4.3.2 Cláusula de previsión de obsolescencia, descatalogación o nuevas versiones de productos.

Si durante la vigencia del contrato y dándose la condición de que fuese necesaria una reposición, o la solicitud nueva de alguno de los productos y modelos y éste quedase obsoleto, descatalogado o dejase de existir, se deberá reponer un modelo igual o superior en cuanto a las especificaciones técnicas y requisitos de los productos definidos en el presente pliego, sin incremento de coste para EJIE.

Por otro lado, se contempla también que nuevos modelos de elementos con diseño técnico evolucionado puedan ser los modelos que sustituyan a elementos especificados en el presente pliego. Cambios diseño de procesadores, de memoria, etc.… por evolución tecnológica pueden proporcionar modelos definidos técnicamente de diferente manera pero que funcionalmente cubran la misma necesidad definida en el pliego. **No se contempla, sin embargo, incremento de precio en estos casos**.

Finalizado el periodo del contrato, la Adjudicataria propondrá los nuevos equipos que, por evolución tecnológica ocurrida durante la vigencia del contrato, podrían sustituir a los equipos existentes, sin que ello suponga un incremento en el coste del equipo para EJIE.

EJIE deberá validar y probar funcional y técnicamente esos modelos propuestos, validarlos, y actualizar el catálogo de sus equipos.

5 Niveles de servicio

Se establece un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que serán objeto de seguimiento mensual y un nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

Se entiende como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el acuerdo entre la adjudicataria del servicio y EJIE con objeto de garantizar unos niveles de calidad mínimos sobre el servicio prestado. En él se indica el servicio concreto, se documenta el objetivo de Nivel de Servicio y se especifican los compromisos que debe cumplir la Adjudicataria del Servicio.

Alguno de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) son considerados críticos y por tanto llevan asociada una penalización en caso de incumplimiento. Otros, en cambio, tienen la función de Indicadores de rendimiento, para medir y detallar la calidad del servicio a modo informativo sin conllevar asociada ninguna penalización en caso de incumplimiento.

Las propuestas de las Licitadoras podrán recoger indicadores adicionales a los recogidos en el presente pliego en el modelo de Acuerdos de Nivel de Servicio para su implantación en la fase de transición. Los niveles de Servicio ofertados deberán cumplir como mínimo los indicados en este pliego. Adicionalmente la Licitadora podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores. Estos ANS serán revisados anualmente entre la Adjudicataria y EJIE. También podrán ser añadidos nuevos ANS si fuera necesario para mejorar la calidad del servicio.

5.1 Seguimiento y reporte de los ANS

La medición y el seguimiento de los niveles de servicio se realizarán con la periodicidad definida para cada indicador, de forma que se garantice su correcto seguimiento dentro del comité de seguimiento, sin perjuicio de que su seguimiento y análisis sea posible en cualquier momento.

La adjudicataria proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión.

La adjudicataria presentará un informe formal de resultados de la medición de los ANS antes del décimo día hábil del mes siguiente al período evaluado. Tras la entrega del informe, EJIE revisará los cumplimientos e incumplimientos, valorando las alegaciones que considere, reflejando finalmente las penalizaciones acumuladas en ese mes en el Comité de Seguimiento mensual. Todos los datos y referencias que conformen los ANS, deben ser de libre disposición para que EJIE pueda auditar y revisar tanto los datos resultantes como el origen y cálculo de estos.

5.2 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

Los niveles de servicio se han definido en dos niveles, como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) y como Indicador de Rendimiento Clave (IRC). Ambos serán indicadores de medida para monitorizar y controlar la correcta evolución de los servicios, pero solo en el caso de los ANS llevarán asociada una penalización. Anualmente, como se comenta más adelante, se llevará a cabo una revisión en el comité específico para revisar y actualizar siempre de acuerdo por las partes los niveles de servicio, principalmente i) revisar los objetivos de cumplimiento en base a las medidas obtenidas durante el año, ii) incorporar o eliminar nuevos ANS o IRC por petición de alguna de las partes, o iii) cambiar la categoría del indicador entre ANS y IRC.

Los niveles de servicio a medir y reportar para los servicios recogidos en este pliego serán los siguientes:

Indicador	Título	Descripción del ANS	Objetivo de cumplimiento	Periodicidad de medida
ANS-01	Nueva entrega	Este nivel de servicio mide el % elementos entregados correctamente dentro del periodo de tiempo acordado con respecto al total de elementos a entregar. Estimado máximo 2 meses.	> 98 %	Mensual
ANS-02	Reparación o sustitución de componentes o equipos	Este nivel de servicio mide el porcentaje de cumplimiento del tiempo estipulado para la reparación o sustitución de equipos o componentes averiados (por defecto 2 días naturales)	> 95 %	Mensual
ANS-03	Incidencias sobre la logística	Número de incidencias registradas responsabilidad de la Adjudicataria asociadas a la logística del equipamiento.	<= 1	Mensual
ANS-04	Nº de averías	Este nivel de servicio mide el % de averías imputables a fallo de hardware o drivers por equipo.	< 0,5 %	Mensual
ANS-05	Reposición seguro	Este nivel de servicio mide el porcentaje de cumplimiento del tiempo estipulado para la reposición o sustitución de equipos o componentes afectados por **siniestros.** Máximo 15 días	> 95 %	mensual
ANS-06	Reclamaciones	En este nivel de servicio se mide el número de reclamaciones registradas.	<=1	mensual

5.3 Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio

En los indicadores definidos se indica el Nivel de Servicio mínimo exigido que EJIE considera para los servicios objeto de este contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas, que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores). El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en el Comité de Seguimiento.

La herramienta a utilizar para medir los tiempos será la herramienta de gestión de tickets y control de entregas de EJIE, extrayendo el tiempo registrado entre los diferentes estados de un ticket. Los tiempos computarán en función de la definición cada tipo de indicador.

5.4 Cálculo de indicadores

El cálculo de los indicadores se realiza de la siguiente manera:

Indicador	Título	Fórmula
ANS-01	Nueva entrega	$\frac{Nº\ Total\ de\ elementos\ entregados\ a\ tiempo}{Nº\ Total\ de\ elementos\ a\ entregar\ en\ el\ mes} * 100$
ANS-02	Reparación o sustitución de componentes o equipos	$\frac{Nº\ Total\ de\ operaciones\ realizadas\ en\ tiempo}{Nº\ Total\ de\ operaciones\ realizadas\ en\ el\ mes} * 100$
ANS-03	Incidencias sobre la logística	Nº de incidencias registradas asociadas a la logística del equipamiento imputables a la Adjudicataria
ANS-04	Nº de averías	$\frac{Nº\ Total\ de\ averias\ acumuladas}{Nº\ Total\ de\ equipos\ del\ contrato} * 100$
ANS-05	Reposición de seguro	$\frac{Nº\ elementos\ repuestos\ en\ 15\ días}{Nº\ elementos\ a\ reponer\ en\ 15\ días} * 100$
ANS-06	Reclamaciones	Número de reclamaciones registradas en el mes

5.5 Cálculo de penalizaciones

El procedimiento de cálculo de la penalización para cada ocurrencia será el siguiente:

- Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con los valores de referencia vigentes en cada momento.
- En caso de incumplimiento, se analizará la severidad de la desviación, calificándola como leve o grave. Según dicha severidad, se determinará el factor de incumplimiento (***F_i***) para cada indicador.
- El valor ***F_i*** supondrá un porcentaje a detraer del importe facturado en el mes dependiendo de los servicios afectados.
- El porcentaje máximo a detraer del importe facturado en el mes será del 20% del total de la factura mensual.

Inicialmente, los valores de ***F_i*** se recogen en la siguiente tabla que resume los indicadores, los grados de incumplimiento y el peso de cada indicador (PI).

Indicador	Título	Peso del indicador (PI)	Incumplimiento Leve		Incumplimiento Grave	
			Valor	F_i (%)	Valor	F_i (%)
ANS-01	Nueva entrega	30%	95%<X≤ 98%	5%	X < 95%	10%
ANS-02	Reparación o sustitución de componentes o equipos	20%	90%<X≤ 95%	4%	X < 90%	8%
ANS-03	Incidencias sobre la logística	20%	1 ≤ X < 2	2%	X ≥ 2	4%
ANS-04	Nº de averías	15%	0,5% < X ≤ 1%	4%	X > 1%	8%
ANS-05	Reposición de seguro	10%	0,5% < X ≤ 1%	5%	X > 1%	10%
ANS-06	Reclamaciones	5%	0 ≤ X ≤ 1	5%	x>1	10%

Adicionalmente se define un factor multiplicador (***F_m***), que se aplicará en función del número de ocurrencias de incumplimiento por indicador a lo largo de la vida del contrato, de acuerdo a la siguiente tabla:

	Número de meses de incumplimiento		
	1	**2**	**3 o más**
F_m	1	1,5	2

Para el cálculo del importe total mensual de penalización, se aplicará la siguiente fórmula:

$$\sum_{Indicador} (FM \; x \; PI \; x \; F_i \; x \; F_m)$$

Siendo:

- FM = Factura mensual del servicio
- PI = Peso del Indicador
- F_i = Factor de incumplimiento
- F_m = Factor multiplicador

Las penalizaciones se calcularán sobre el importe a pagar a la Adjudicataria mensualmente (sobre la factura mensual correspondiente al establecimiento de la penalización) descontándose de dicha facturación el porcentaje de penalización resultante de los incumplimientos.

Si durante tres meses seguidos o seis alternos en un periodo de 12 meses se ha incumplido los niveles de servicio de un mismo indicador, EJIE estará facultado para proceder a la resolución del contrato sin los costes de terminación por conveniencia.

En el caso de que un equipo tenga más de 3 averías en un año la Adjudicataria deberá reemplazarlo por uno nuevo sin coste alguno para EJIE.

En caso de que se registren más de 4 reclamaciones a lo largo del año EJIE se reserva el derecho de cancelar el contrato.

5.6 Modificaciones de los ANS

Anualmente los ANS serán revisados en el Comité Estratégico con el objetivo de fijar nuevos valores objetivo más exigentes, debido a la mejora continua y curva de aprendizaje del servicio.

Para alinear el modelo de ANS a los requerimientos de EJIE y al cumplimiento de mejores prácticas, ambas partes podrán proponer cambios sobre el modelo, que serán revisadas por el comité de seguimiento y aprobadas por las partes.

Se considerarán cambios del modelo:

- La definición de nuevos indicadores.
- Variación en la forma de cálculo de un indicador (fórmula de cálculo, ventana temporal, muestra, etc.).
- Modificación de los valores objetivos definidos.
- Modificación de los diferentes valores asociados al modelo de penalizaciones y/o bonificaciones (variable multiplicadora, factor de incumplimiento, etc.).
- Cualquier modificación en el modelo que sea requerida con motivo de cambios regulatorios y/o normativos futuros.

6 Gobierno y seguimiento del Servicio

Los Servicios solicitados en el presente pliego precisan de un seguimiento en su ejecución por parte de EJIE con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos.

La Adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere. Los órganos responsables del contrato podrán rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

La Adjudicataria deberá de identificar un único interlocutor, un Director del Servicio, que responderá a todas las posibles eventualidades que se produzcan durante la duración del presente contrato. Dicho director será el responsable de gestionar y coordinar el Servicio. Pará alcanzar estos objetivos se define un **comité de Seguimiento del Servicio** que se encarga de realizar un seguimiento del servicio revisando las incidencias o interrupciones del servicio, riesgos detectados, niveles de servicio, y resolver los problemas ocurridos en el transcurso del servicio.

6.1 Comité Seguimiento del Servicio

Existirá un comité de seguimiento del servicio, formada por los responsables de la empresa Adjudicataria y de EJIE:

- EJIE:
  - Responsables de Servicios y/o procesos asociados a la provisión.
- Adjudicataria:
  - Persona única de contacto para toda la gestión y operación del contrato.

Este comité se reunirá al menos una vez al mes, o bajo petición expresa de EJIE, y entre sus tareas se encuentran las siguientes:

- Supervisión de la logística de distribución y coordinación de entrega de equipamiento.
- Estudio de los informes de entregas.
- Verificación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Aceptación de los servicios mensuales.
- Revisión de problemas, incidencias reseñables, soluciones aportadas.

La Adjudicataria generará informes periódicos de seguimiento mensualmente que se enviarán y serán presentados al responsable del servicio por parte de EJIE. La información que deben contener es la siguiente:

- Informe Mensual de seguimiento de servicio.
  - Entregas realizadas.
  - Seguimiento de SLA’s indicando causas de incumplimientos si los hubiera.
  - Seguimiento incidencias, problemas y acciones tomadas.
- Actas de reuniones.

7 Condiciones técnicas y ambientales

7.1 Condiciones generales

7.1.1 Condiciones mínimas de obligado cumplimiento y aplicables.

Todos los componentes a suministrar deberán ser de marca líder y reconocida en el mercado, cuyos fabricantes certifiquen la continuidad de la gama o familia de los mismos, durante los períodos de entrega que se establezcan, sin que se produzcan cambios que puedan afectar a las maquetas desarrolladas por EJIE, sin incremento en los costes, tanto económicos como por adaptaciones técnicas.

No se admitirán modelos de elementos cuyo fabricante no disponga de las certificaciones de calidad, según normas ISO 9001 y 14001 o equivalente para la fabricación de componentes informáticos.

Además, cuando proceda, a fin de garantizar la compatibilidad del hardware ofertado con el sistema operativo solicitado, el equipo deberá acreditar haber pasado favorablemente los test de compatibilidad con la familia de sistemas operativos Windows, no aceptando los test individuales de partes o componentes de los mismos, sino el test del equipo en su totalidad. Para ello, las empresas licitadoras deberán detallar en la oferta el Submission ID junto al “Windows Logo Verification Report” o similar acreditado, el cual deberá haber resultado aprobado para Windows 11 64bit Pro en su última versión y actualización. La mínima versión homologada debe ser 22H2, versión actual en el momento de redacción del pliego.

La propia evolución de las características técnicas, o la falta de alguna de estas características por cambio tecnológico, supondrá que la Adjudicataria deberá aportar sin coste para EJIE el modelo tecnológicamente superior o el que ha sustituido al que haya quedado obsoleto, siempre cumpliendo las características técnicas iguales o superiores al equipo o material sustituido y sin coste para EJIE.

La **masterización estará incluida** en el precio ofertado y deberá hacerse en base a las diferentes maquetas que EJIE y sus clientes entreguen. También se incluye el etiquetado de los equipos de acuerdo a los estándares marcados por EJIE. Se deberá etiquetar los elementos con al menos etiqueta en el propio dispositivo, así como en la caja exterior del mismo para facilitar su posterior identificación en almacén.

De manera general y obligatoria deberán cumplirse las siguientes características:

- Se deberá disponer de cobertura de garantía internacional **para cubrir la movilidad geográfica de los usuarios y las sedes internacionales** de Gobierno Vasco y entidades y organismos dependientes del mismo.
- Los fabricantes de los equipos ofertados deberán disponer de un sitio web donde se puedan consultar y descargar controladores, firmware, parches y gestionar las garantías; además recogerán las características de los equipos y sus manuales. Dicha web facilitará la información tan solo introduciendo el part number y/o el número de serie (se deberá aportar la url de acceso para cada equipo ofertado). Se valorará que no sea necesario introducir ningún dato de forma que la web identifique automáticamente el modelo del ordenador.
- Los ordenadores obligatoriamente tienen que soportar el enrolamiento ZTE (ZeroTouchEnrollment) en la plataforma Intune.
- El número de serie del equipo deberá figurar en el exterior del chasis de forma visible y mediante un etiquetado que no sea sencillo desprender.
- Todos los ordenadores deberán tener BIOS tipo UEFI desarrollada por el Fabricante para dotar de mayor seguridad y protección al proceso de inicio del ordenador.
- Todos los fabricantes deben cumplir de las normativas de la CE en materia de seguridad y emisiones RFI.

- Todos los elementos deben disponer de las certificaciones requeridas en la ficha técnica y/o medioambiental correspondiente.
- El fabricante deberá disponer de la certificación ISO 14001 o equivalente, en los procesos de fabricación del equipamiento objeto de esta contratación.
- Los sistemas informáticos que se oferten deben cumplir con la legislación comunitaria (Directiva 90/270/CEE) que determina las disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a compatibilidad electromagnética, emisiones de radiación y aspectos medioambientales y ergonómicos. Además, deben ser conformes con las normativas técnicas en vigor sobre esta materia (ISO-9241, asumida como Norma EN 2941 y UNE-EN 29241 o equivalentes).
- En portátiles, las baterías no contendrán mercurio en concentraciones superiores a las especificadas en la Directiva 91/157/EEC. Si se usan baterías peligrosas éstas serán fácilmente separables e irán etiquetados según la anterior Directiva citada.
- Los materiales no contendrán plomo, cadmio, mercurio, cromo hexavalente, PBB ni PBDE según lo especificado en la Directiva 2002/95/EC y sus enmiendas.
- En caso de disponer de partes plásticas:
    - > 25 gr. estarán marcadas según ISO 11469 o equivalentes.
    - > 100 gr. serán de mono-material o de materiales fácilmente separables.
    - No tendrán interior metálico y si lo tuvieran, éste se podrá quitar fácilmente.
- Para los ordenadores, es imprescindible que el parque de equipamiento se pueda gestionar de modo centralizado con alguna plataforma
- Para los ordenadores, debe existir un modo de aplicar criterios o políticas de seguridad a las configuraciones de los elementos

7.2 Equipamiento

Se han identificado diferentes tipos de equipos que permitirán a EJIE disponer de un catálogo de elementos necesarios para cubrir las necesidades de sus clientes.

Concretamente los elementos que se desea adquirir en modalidad de renting de **48 meses** son los siguientes:

- Portátil 14”
- Portátil Ultraligero
- Monitores 24” Carga

Se detallan las características técnicas, medioambientales, y opciones obligatorias en el documento generado para dicho fin y que se indican en “10-Anexos” del presente documento.

8 Plan de Facturación

La facturación será mensual en función de la tipología de equipamiento solicitado y desplegado en cada momento.

EJIE no abonará ninguna Cuota si el equipo no se encuentra en la CMDB de EJIE, aunque éste esté en las instalaciones del cliente.

La Cuota total mensual a pagar por parte del Cliente será el resultado de sumar todas las Cuotas parciales correspondientes a cada equipo desplegado en función de su tipología, incluyendo tanto la cuota base como la cuota correspondiente a las opciones instaladas si las tuviera.

9 Condiciones de Seguridad/Generales

EJIE S.A. proporcionará acceso a sus sistemas informáticos y entregará la información, software y documentación necesaria para poder llevar a cabo los Servicios especificados, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizar para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados por EJIE, S.A., así como a la descarga de la misma de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo. Queda terminantemente prohibido:

- El uso de estos recursos para actividades no relacionadas con el propósito del negocio, o bien con la extralimitación en su uso.
- Los equipos y/o aplicaciones que no estén especificados como parte del Software o de los Estándares de los Recursos Informáticos propios de EJIE o bajo supervisión de EJIE. Todos los ordenadores personales que se conecten a la red corporativa serán de las marcas y modelos homologados. La Licitadora pondrá a disposición de EJIE dichos equipos para que se les instale el software necesario. Todos los ordenadores personales a los que EJIE les haya instalado software se llevarán a EJIE para que se formatee el disco duro a la finalización del servicio a EJIE.
- La adjudicataria se compromete a informar periódicamente a EJIE de los activos de información con los que proporciona el servicio.

Serán también de obligado cumplimiento las “Políticas de Seguridad para empresas Licitadoras” (publicadas en www.ejie.es, apartado “Perfil de contratante”, “información”). El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas de la Licitadora, de modo que:

- Según el apartado “Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Licitadores” de dichas políticas:
    - El lugar de ejecución del servicio tendrá la consideración de “remoto”
    - La propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas tendrá la consideración “de la Licitadora”
    - El “nivel de acceso” a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de “con acceso privilegiado”
- La contratista además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento “Políticas de Seguridad para personal de Empresas Licitadoras – Anexo - Infraestructura TIC y Seguridad física y del entorno.” que se encuentra en el Anexo Seguridad de este documento. Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación de la Licitadora proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.

10 Anexos

10.1 Anexo - Estimaciones de elementos

En este anexo se presentan las estimaciones de consumo por cada tipo de elemento requerido.

Material	Unidades
Portátil 14”	4500
PORT. ULTRALIGERO	500
MONITOR CARGA 24	5000

10.2 Anexo - Formato de presentación de características técnicas del equipamiento

En este anexo se adjuntarán por parte de la Licitadora las hojas con el cumplimiento de las características técnicas de cada componente en formato xlsx:

- 1-Plantilla Técnica - Licitadora YYY.xlsx
  - Hoja – Portátil 14”
  - Hoja – Portátil Ultraligero
  - Hoja – Monitores 24” Carga

10.3 Anexo – Formato de presentación de características medioambientales del equipamiento

En este anexo se adjuntarán por parte de la Licitadora las hojas con el cumplimiento de las características medioambientales de cada componente en formato xlsx:

- 2-Plantilla Medioambiental - Licitadora YYY.xlsx
  - Hoja – Portátil 14”
  - Hoja – Portátil Ultraligero
  - Hoja – Monitores 24” Carga

10.4 Anexo – Propuesta valoración económica opciones obligatorias

En este anexo se adjuntarán por parte de la Licitadora las hojas con los precios de cada una de las opciones obligatorias para cada uno de los productos en formato xlsx:

- 5-Plantilla Opciones obligatorias - LicitadoraYYY.xlsx
  - Hoja – Portátil 14”
  - Hoja – Portátil Ultraligero
  - Hoja – Monitores 24” Carga