Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suministros y servicios para la renovación del mantenimiento y la ampliación de infraestructura de red de Euskotren

Pliego de Condiciones Técnicas

Septiembre 2025

Mediterráneo, 14 ▯ 01010 Vitoria-Gasteiz ▯ Tel. 945 01 73 00*▪ www.ejie.euskadi.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:
v1.0	18/09/2025	Primera versión	Javier Cruz Luengo	Josu Bagazgoitia

Índice

1 Introducción 4
1.1 Perfil de la compañía 4
1.2 Antecedentes 5
1.3 Justificación de la tecnología 5
2 Objeto del contrato 7
3 Alcance de los suministros 8
4 Alcance de los servicios 9
4.1 Servicios de instalación de appliance de seguridad en el CPD de EJIE 9
4.2 Transferencia de conocimiento 9
4.3 Otros requisitos asociados a la prestación del servicio 10

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

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

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

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

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

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

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

El objeto de contratación del presente pliego se encuadra dentro de la prestación de servicios a contratar mediante encargo, por parte de las entidades integrantes del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, a través de sociedades que tengan la condición de medio propio de acuerdo con la legislación vigente. EJIE, como sociedad pública, órgano gestor tecnológico y medio propio, tiene encomendada la gestión centralizada de contratación, de conformidad con el Decreto 36/2020, de 10 de marzo, por el que se regula el Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

1.2 Antecedentes

En la actualidad, Euskotren dispone de distintos sistemas de comunicaciones y seguridad para cumplir con las necesidades operativas y de seguridad que la entidad requiere permitiendo la optimización de las operaciones, garantizando así la continuidad del negocio y la protección eficaz de sus datos, recursos y servicios.

Entre dichos elementos de comunicaciones y seguridad se encuentra una infraestructura de red cuyo mantenimiento es objeto de renovación en este expediente de contratación.

Aun cuando existen diferentes productos en el mercado, no se pueden considerar como alternativas de sustitución razonable a los productos ya implantados, ya que la modificación o reemplazo de cualquiera de estos componentes cruciales implicaría, no solo un considerable esfuerzo en términos de costos directos e indirectos, sino también la interrupción de las operaciones de Euskotren. La reconfiguración de procesos operativos, la capacitación del personal en nuevas tecnologías, la actualización de protocolos de seguridad y el impacto sobre la continuidad de las operaciones, entre otros se consideran factores clave para tener en cuenta.

En este sentido, al tratarse estos sistemas de recursos críticos para las comunicaciones y seguridad de Euskotren, resulta preceptivo iniciar un procedimiento para la contratación de suministros de renovación de licencias y de soportes de fabricante que garanticen la continuidad de funcionamiento frente a incidencias de cualquier tipo y que permita disponer un sistema con una capacidad y rendimiento alineada con las crecientes necesidades en materia de comunicaciones y seguridad.

1.3 Justificación de la tecnología

En la actualidad, la infraestructura de red de Euskotren está formada por equipamiento del fabricante Meraki. La incorporación de una tecnología diferente a la actual implicaría un gran impacto en los siguientes ámbitos:

Afectación en el ámbito técnico:

- La introducción de nuevos fabricantes llevaría implícita la necesidad de disponer de nuevas plataformas de gestión avanzada y telemetría, diferentes a las actuales.
- La disposición de nuevas tecnologías o fabricantes puede requerir de maquetas y pilotos previos para confirmación de determinadas compatibilidades con elementos y dispositivos específicos de la solución, ya superadas en la tecnología instalada.

Afectación en el ámbito organizativo:

- En caso de incorporar tecnologías o fabricantes adicionales se incrementaría la complejidad y esfuerzo a realizar para la operación y mantenimiento de la solución derivado de:
  - La necesidad de realizar una gestión paralela sobre tecnologías/soluciones de fabricantes diferentes contra plataformas distintas.
  - La necesidad de definir, con los diferentes grupos de soporte, procedimientos de operación y mantenimiento adicionales para las nuevas tecnologías, atendiendo a los modelos de relación y modelo de garantías del propio fabricante.

- La necesidad de capacitar (técnicamente) a los recursos actuales de los grupos de soporte en el corto plazo, para que puedan operar la red con los niveles de respuesta solicitados en el conjunto de la red.

Afectación en el ámbito económico:

- Por todo lo anterior, incorporar nuevos fabricantes en el entorno supondría un mayor coste en recursos, capacitación y esfuerzo de operación, tanto en la puesta en marcha de la nueva infraestructura como en la operación y mantenimiento posterior.

En definitiva, el presente expediente de contratación contempla la adquisición de equipamiento del mismo fabricante que los equipos actuales, con el fin de facilitar la explotación y operación de la solución, garantizando los tiempos de respuesta actuales sin costes adicionales.

2 Objeto del contrato

El presente expediente tiene por objeto la contratación de los suministros de renovación de licencias y de soportes de fabricante de la infraestructura de red Meraki de Euskotren, así como los suministros y servicios para la ampliación de la red y la sustitución de equipamiento obsoleto con la finalidad de dar continuidad a los servicios que Euskotren viene prestando hasta la fecha con el nivel de calidad, seguridad y eficiencia adecuados.

En definitiva, el resumen del alcance de este pliego se expone a continuación:

- Suministro de nuevo appliance de seguridad para sustituir uno de los equipos existentes junto con la subscripción de licencias y servicios de soporte de fabricante asociados por un periodo de 3 años.
- Suministro, instalación e integración en el entorno existente de un nuevo appliance de seguridad en el CPD de EJIE junto con la subscripción de licencias y servicios de soporte de fabricante asociados por un periodo de 3 años.
- Suministro de equipos de stock de reposición.
- Renovación de subscripción de licencias y soporte de fabricante de equipos de red existentes de acuerdo con lo especificado en el documento “Anexo reservado PCT”.
- Servicios de gestión y documentación del proyecto.
- Transferencia de conocimiento.

3 Alcance de los suministros

La descripción de los suministros incluidos en este expediente se especifica en el documento "Anexo reservado PCT". En este sentido, se detallan los suministros relativos a:

- Nuevo equipo para sustituir equipo obsoleto en Euskotren
- Nuevo equipo para instalar en el CPD de EJIE
- Renovación de licencias y soportes
- Stock de reposición

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.

La empresa adjudicataria deberá suministrar las licencias indicadas en los citados documentos junto con el soporte de fabricante asociado.

Todas las licencias y soportes de fabricante asociados deberán ser oficiales y estar garantizados por el fabricante durante el periodo solicitado para cada elemento.

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.

Los licitadores deberán presentar justificación de cumplimiento de garantías solicitadas para el suministro, mediante declaración responsable correspondiente (modelo Anexo VIII del Pliego de Condiciones Particulares).

4 Alcance de los servicios

En este apartado se describe el alcance de los servicios solicitados a través del presente expediente.

4.1 Servicios de instalación de appliance de seguridad en el CPD de EJIE

Teniendo en cuenta el escenario tecnológico actual de infraestructura de red de Euskotren y del CPD de EJIE descrito en el documento denominado "Anexo reservado PCT", el adjudicatario deberá realizar el suministro, instalación, configuración, puesta en marcha e integración en el escenario existente de un nuevo appliance de seguridad identificado en dicho anexo reservado como "Producto 4".

El plazo máximo para realizar las tareas indicadas en este apartado es de 4 meses desde el inicio del contrato.

4.1.1 Requisitos para los servicios de puesta en marcha

El alcance de estos servicios incluye tanto la instalación en el CPD de EJIE del nuevo appliance indicado anteriormente, como la integración con los puntos de acceso Meraki cuyo mantenimiento es gestionado actualmente por una tercera empresa, asegurando una correcta coexistencia, compatibilidad y funcionalidad entre todos los elementos de la solución durante todo el proceso de despliegue.

Hasta la entrega definitiva del nuevo appliance, la empresa adjudicataria será responsable de su gestión y del equipamiento adicional que se instale en el marco del proyecto, incluyendo la supervisión técnica y funcional del mismo. La empresa adjudicataria deberá considerar, entre los servicios a prestar, el proyecto para el aprovisionamiento y puesta en marcha.

Para el aprovisionamiento y la puesta en marcha de los servicios, se identifican al menos los siguientes trabajos a realizar por la empresa adjudicataria, que se detallan a continuación:

- Servicios de construcción e integración, incluyendo todas las labores de configuración necesarias, de manera que el nuevo appliance, en conjunto con la capa controladora preexistente, asegure el funcionamiento óptimo de los SSIDs de invitados y móviles corporativos descritos en el documento "Anexo reservado PCT".
- Planificación y coordinación de tareas, incluyendo las labores de coordinación con la tercera empresa mencionada con anterioridad.
- Configuración y ajuste del servicio.
- Gestión de la migración
- Pruebas de aceptación
- Documentación de la solución.
- Transferencia de conocimiento del servicio.
- Servicios de mantenimiento durante la puesta en marcha.

4.2 Transferencia de conocimiento

El adjudicatario deberá realizar la transferencia de conocimiento circunscrita al ámbito del suministro, instalación e integración en el CPD de EJIE del nuevo equipamiento solicitado en este pliego. Se considera al menos el siguiente contenido:

- Descripción técnica en detalle sobre la solución implantada, así como del conjunto de elementos instalados y que forman parte de la solución.

- Gestión y operación del servicio: monitorización, configuración del servicio, diagnóstico de averías, datos de uso del servicio.

La transferencia de conocimiento deberá garantizar que el equipo de soporte de EJIE/Euskotren adquiera un completo conocimiento, tanto a nivel operativo como de configuración y manejo de la tecnología, que les permita operar el servicio y hacer frente a las incidencias y cambios.

Las sesiones de transferencia de conocimiento deberán ser impartidas, en la modalidad que EJIE/Euskotren consideren oportuna, por personal cualificado que cuente con un amplio conocimiento sobre las tecnologías involucradas en este contrato. La duración de la transferencia será, como mínimo, de 2 horas.

La transferencia de conocimiento tendrá lugar en las instalaciones que EJIE/Euskotren especifique.

El adjudicatario deberá entregar manuales y documentación relativa a los temas tratados en las diferentes sesiones.

4.2.1 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.

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.

Asimismo, el adjudicatario designará una persona responsable del proyecto como interlocutor principal con EJIE/Euskotren para ejecutar tareas de seguimiento, control y gestión del contrato:

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

- Será el responsable por parte del adjudicatario de disponer de los medios y organizar los recursos y equipo de trabajo que garanticen los resultados esperados en proyecto en plazos y calidad técnica.
- Coordinará todos los trabajos involucrados en este contrato.
- Asistirá, junto con los técnicos que se estime conveniente, a las reuniones de seguimiento y técnicas que convoque EJIE/Euskotren y con la periodicidad que se designe.
- Será el punto de contacto para atender cualquier tipo de incidencia o consulta técnica o de cualquier otra índole que pueda surgir durante contrato.

4.3 Otros requisitos asociados a la prestación del servicio

4.3.1 Medios técnicos y herramientas de apoyo al servicio

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

No obstante, en caso de que EJIE/Euskotren así lo solicite, el adjudicatario deberá hacer uso de aquellas herramientas y medios técnicos dispuestos por EJIE/Euskotren en la prestación de los servicios solicitados en este contrato.