Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-2026-019

Servicios de Soporte Técnico Hardware para los CPD de Batera

Pliego de Condiciones Técnicas

Febrero de 2026

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	17/10/25	Versión inicial		Javier Cela

Índice

1 Introducción 4

1.1. Perfil de la compañía 4

2 Objeto del contrato 5

2.1 Ámbito 5

2.1.1 Revisión de inventario al inicio del contrato 5

2.2 Servicios de mantenimiento 5

3 Alcance y requisitos 6

3.1 Servicio de Soporte y Mantenimiento 6

3.2 Servicio de Consultoría 7

3.3 Acuerdos de nivel de servicio 8

3.3.1 Mantenimiento correctivo. Acuerdos de nivel de servicio 8

3.3.2 Mantenimiento preventivo. Acuerdos de nivel de servicio 9

3.4 Otros requisitos asociados a la prestación del servicio 10

3.4.1 Stock de equipos y disponibilidad de repuestos 10

3.4.2 Medios técnicos y herramientas de apoyo al servicio 10

3.4.3 Detección y Gestión Automática de Incidencias 11

3.4.4 Prestación del Servicio y horario 11

3.4.5 Plan de Transición 11

4 Entorno tecnológico 13

4.1 Anexo Reservado 1. Relación de Equipamiento 13

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 las 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, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

2 Objeto del contrato

La infraestructura que sustenta los servicios que presta EJIE se alberga en los CPD de Batera. De esa infraestructura, los servidores y el hardware en general son un componente fundamental por lo que se necesita que dada su criticidad estén correctamente mantenidos y soportados con garantías.

El presente expediente tiene por objeto la contratación de la renovación de soportes de fabricante y servicios de mantenimiento hardware y software de la infraestructura de que sustenta el catálogo de servicios de Batera como se dice anteriormente. Estos elementos que pueden ser de diferentes fabricantes se detallan en el apartado entorno tecnológico en el presente pliego de condiciones técnicas, orientado a la gestión de incidencias y a la mejora en la disponibilidad de los servicios albergados.

El mantenimiento a contratar deberá garantizar el soporte ante incidencias, así 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. Por último, se incluyen un servicio asociado de consultoría en el ámbito de las plataformas.

2.1 Ámbito

El alcance del contrato se circunscribe a los elementos hardware según el detalle de los equipos y distribución geográfica por el territorio histórico en las dependencias de los diferentes CPD's que gestiona EJIE que se adjunta en el apartado entorno tecnológico del presente documento.

En caso de que el licitador considerase necesario disponer de información adicional para la elaboración de la oferta correspondiente, EJIE valorará la posibilidad de poner a disposición de todos los licitadores dicha información.

2.1.1 Revisión de inventario al inicio del contrato

El adjudicatario realizará de forma previa, y al inicio del contrato, una revisión del inventario de elementos facilitado por EJIE (identificación a nivel HW y SW del equipamiento, y revisión de la vigencia y validez de los contratos de soporte) con idea de confirmar la relación de equipos a mantener.

2.2 Servicios de mantenimiento

Con el fin de proporcionar correctamente los servicios objeto del contrato, se debe contemplar la contratación del soporte oficial de fabricante que es necesario para la realización del servicio y para todos los equipos indicados en el apartado entorno tecnológico del presente documento, es decir, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante, de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle de base instalada cubierta.

3 Alcance y requisitos

3.1 Servicio de Soporte y Mantenimiento

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

- Suministro de la renovación de los soportes de fabricante. Se renovarán los soportes de los equipos y la suscripción de las licencias objeto de contrato hasta el periodo de validez del contrato indicado (siempre que las fechas máximas de obsolescencia lo permitan). Todas las renovaciones y mantenimientos deberán ser oficiales y estar garantizadas por el fabricante.

  - El detalle de la planta de equipos a mantener es el del Anexo I. Inicialmente se solicita la cobertura de todo ese conjunto de sistemas, pero se podrá variar mensualmente eliminando elementos del alcance o volviéndolos a incorporar (tracto sucesivo) adecuando al facturación mensual en consecuencia.

- Servicio de mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los equipos 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.
  - Reparación y/o sustitución de elementos averiados.
  - Instalación/desinstalación de equipos, según necesidad.
  - Instalación de software, firmware y/o drivers por: fallo, vulnerabilidades publicadas que afecten, 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.

  Para el caso de los servidores queda fuera del alcance de este contrato el software de las capas de hipervisor, sistema operativo, middleware y aplicación. EJIE dispone de soportes adicionales denominados de segundo nivel que son los competentes para esos ámbitos. Aunque como se dice anteriormente se puede requerir la participación conjunta con esos equipos por dependencias para el desempeño de las funciones.

- Servicio de mantenimiento preventivo. A partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo cada 6 meses) se realizarán propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad de los sistemas. Se debe incluir 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, la revisión hardware a nivel de 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.

- Asunción de equipos con soporte de fabricante contratado con un tercero (si procede). Para aquellos equipos que, para el periodo solicitado, estén actualmente en periodo de soporte contratado con un tercero, el adjudicatario será el responsable de intermediar con dicho tercero.

- Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma. Aunque es un servicio ya constituido y no se prevén variaciones significativas, 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 forma el entorno 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 los entornos. 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.

3.2 Servicio de Consultoría

Se solicita un servicio de consultoría avanzada especializada en el ámbito de las tecnologías y plataformas de infraestructuras objeto del contrato, que permitirá a EJIE disponer de una asesoría especializada y apoyo en los aspectos relacionados con la infraestructura, otros contratos que hagan uso funcionalmente de ella o casos en los que no se tengan los medios o conocimientos necesarios para llevar a cabo proyectos o iniciativas como pueden ser (entre otros):

- Gestión, configuración, actualización y recuperación de sistemas HP-UX, tanto de la capa de sistema operativo, como software de clustering
- Infraestructura DNS y DDI en general EfficientIP
- Monitorización y observabilidad avanzada de infraestructuras hardware y networking
- Técnicas de gobierno de infraestructura y gestión de su la capacidad
- Automatización de despliegues de elementos hardware y mantenimiento de su ciclo de vida
- Gestión de Infraestructura por software, IaC

- Securización y bastionado de elementos de Infraestructura
- Integración de entornos on-premise con CSPs Públicos.
- Asesoramiento técnico en evolución tecnológica de plataformas legacy y de infraestructura
- Asesoramiento técnico en evolución tecnológica específica de plataformas HPC
- Integración con procesos de gestión del cambio, despliegues, problemas y eventos

Este servicio se prestará mediante los recursos especializados de tipo consultor que proporcione el adjudicatario.

Para la ejecución de las horas del servicio de consultoría, se seguirá la siguiente metodología:

- Las tareas de consultoría se ejecutarán bajo petición de EJIE para resolver una necesidad concreta o problema que surja en el ámbito de las infraestructuras on-premise objeto del contrato.
- Una vez recibida la petición, la empresa adjudicataria presentará un plan detallado de recursos y horas para ejecutar dichas tareas, que tendrá que ser aprobado por EJIE previamente a su ejecución.
- La empresa adjudicataria asumirá los retrasos que se deriven de la ejecución de las tareas de consultoría acordadas y en ningún caso se descontarán de la bolsa de horas en número mayor al planificado.

3.3 Acuerdos de nivel de servicio

En los siguientes capítulos se describen los acuerdos de nivel de servicio que deberá prestar el adjudicatario del expediente.

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

3.3.1 Mantenimiento correctivo. Acuerdos de nivel de servicio

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. Será preciso cumplimentar el apartado medios materiales del Anexo II del pliego de condiciones particulares con la información relativa al flujo y canales de comunicación.

Los servicios especializados únicamente los proporciona el fabricante, siendo exclusivos de éste. Por otra parte, el adjudicatario dispondrá de técnicos cualificados que proporcionen el primer soporte técnico y que actúen como intermediario en el escalado a este soporte especializado experto del fabricante.

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 especifican diferentes niveles de servicio requeridos en la prestación del servicio de mantenimiento correctivo:

- Horario de prestación del servicio: 24x7. El adjudicatario deberá disponer tanto de un soporte propio 24x7 como del soporte oficial del 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. En el apartado 3.5.4 se aportan detalles adicionales sobre este punto.

- Se deben cumplir los siguientes tiempos máximos a cumplir por el adjudicatario:

	Incidencias
Tiempos de respuesta	5 minutos
Tiempos de respuesta OnSite	4 horas
Tiempos Resolución	24 horas

La notificación de las diferentes averías al adjudicatario correspondiente se realizará por personal de EJIE o por los soportes con los que EJIE cuenta. Teniendo en cuenta lo anterior, se definen los siguientes conceptos:

- Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería por parte de EJIE a través de las vías de comunicación acordadas con el adjudicatario al inicio del contrato hasta el inicio de las actividades encaminadas a su resolución.
- Tiempo de respuesta on-site: tiempo transcurrido desde el primer diagnóstico hasta el inicio de la resolución de la incidencia en el caso de que se necesiten repuestos hardware o actuación física sobre los sistemas.
- Tiempo de resolución: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería por parte de EJIE a través de las vías de comunicación acordadas con el adjudicatario al inicio del contrato hasta el restablecimiento del servicio.

- Devolución del equipo averiado, ya reparado: entrega al siguiente día hábil. El adjudicatario deberá disponer del contrato de soporte necesario para abrir una incidencia al fabricante y agilizar mediante las pruebas oportunas la autorización del RMA.

- El adjudicatario se deberá ceñir a actuar conforme al proceso de gestión de incidencias establecido en EJIE, y a integrarse con la herramienta de gestión IT desplegada en EJIE: ServiceNow ITSM

Con el fin de cumplir los acuerdos de nivel de servicio, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante, de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle de base instalada cubierta. La renovación de los soportes de fabricante de los equipos objeto del contrato deberá contemplar la contratación del siguiente soporte oficial:

3.3.2 Mantenimiento preventivo. Acuerdos de nivel de servicio

El licitador a partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo cada 6 meses) debe realizar propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad de los entornos, 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 obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida.
- *Healthcheck* 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, 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.

3.4 Otros requisitos asociados a la prestación del servicio

3.4.1 Stock de equipos y disponibilidad de repuestos

El adjudicatario podrá disponer del equipamiento de respaldo que considere necesario para asegurar los niveles de servicio comprometidos.

El adjudicatario facilitará en el lugar de la instalación la mano de obra, piezas de repuesto, las cuales deben ser ORIGINALES y NUEVOS del fabricante, y aquellos materiales que sean precisos para mantener los productos hardware cubiertos por el presente contrato en perfectas condiciones de funcionamiento. No obstante, si resultase imposible o difícil por obsolescencia su obtención, podrán plantear soluciones alternativas, como la sustitución temporal o permanente de los equipos averiados por otros de iguales o superiores prestaciones. En el caso de sustitución temporal, el adjudicatario devolverá el equipo original una vez reparado. En el supuesto de sustitución permanente, el nuevo equipo será en propiedad de EJIE. La sustitución supondrá la instalación en el nuevo equipo de todo el software de base, de aplicación y datos existentes en el equipo sustituido. Asímismo, todas las operaciones de traslado e instalación de los equipos afectados correrán por cuenta del adjudicatario.

3.4.2 Medios 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.

Asimismo, si el licitador lo considera oportuno, se podrá poner a disposición del presente contrato diferentes herramientas de apoyo en la prestación y gestión del servicio (sistemas para registro y seguimiento de casos, acceso a informes on-line, …).

3.4.3 Detección y Gestión Automática de Incidencias

El adjudicatario proveerá de los elementos necesarios para permitir la **gestión automática** de las incidencias que se produzcan en cualquier franja horaria los 365 días del año cubriendo al menos los equipos con servicio 24x7.

En la oferta debe especificarse detalladamente qué solución se va a aplicar, bien aportando una herramienta el adjudicatario, sin coste adicional, que será propiedad de EJIE al finalizar el contrato o bien adaptándose a las herramientas de monitorización de Ejie.

Las herramientas de monitorización hardware que dispone EJIE son, las propias de los diferentes fabricantes, principalmente el software de gestión centralizada del que dispone Dell (OpenManage), HPE (OneView) y el adjudicatario deberá proporcionar una solución de Monitorizacion hardware integral o bien una que integre las que tiene Ejie y complemente en aquellos aspectos que no cubren dichas monitorizaciones.

3.4.4 Prestación del Servicio y horario

Por volumetría, tanto en número de elementos hardware como en posibles intervenciones el servicio requiere de un técnico in situ cuando haya actuaciones y con disponibilidad para acudir al CPD principal situado en EJIE (Avenida del Mediterráneo nº 14 de Vitoria-Gasteiz) en un tiempo máximo de 45 minutos

Por tanto, los servicios se prestarán en diferentes ubicaciones según el caso:

- Servicio in situ: debido a la naturaleza de este servicio la cual implica la presencia física del técnico en el CPD para la revisión física de alarmas e incidencias hardware sus integrantes trabajarán de forma presencial en las instalaciones de Ejie por ser el CPD con mayor volumen de hardware, y pudiendo tener que trasladarse al resto de los CPDs ante incidencias.
  - En las instalaciones de Ejie su ubicación estará diferenciada del personal de Ejie.
  - Los equipos que este técnico utilice serán aportados por la empresa adjudicataria.
- Resto de Servicios: en oficinas propias del adjudicatario.

El horario de prestación del servicio será principalmente en horario de EJIE:

- ✓ **Horario Habitual (técnico insitu)**
  - Jornada partida: lunes a jueves: 8h a 18h. viernes: 8h a 16h.
  - Jornada continua: lunes a viernes: 8h a 16h.
- ✓ **Horario servicio**
  - Las 24 horas de los fines de semana y festivos. 24x7x365.

3.4.5 Plan de Transición

Al finalizar el periodo del presente contrato o su prórroga, el adjudicatario estará obligado, por un periodo anterior o posterior a la finalización, a prestar apoyo y realizar la transferencia del conocimiento, documentación, etc. al siguiente adjudicatario del contrato en caso de que éste sea distinto al adjudicatario del presente pliego.

4 Entorno tecnológico

A continuación, se adjunta el detalle del equipamiento objeto del servicio de mantenimiento a contratar.

Se consideran equipos/módulos/tarjetas/licencias a mantener y renovar los soportes de fabricante, aquellos identificados en las tablas con un código ID, y aquel equipamiento, que, sin estar identificado de forma explícita, pueda quedar cubierto indirectamente por los soportes de fabricante de los elementos señalados.

4.1 Anexo Reservado 1. Relación de Equipamiento

El documento *"Anexo1-Planta_HW_CPD"* a los licitadores previa solicitud y firma del Compromiso de Confidencialidad según el modelo del Anexo XIV del Pliego de Condiciones Particulares.