



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suministros y servicios para la instalación y mantenimiento de una Infraestructura de Seguridad para dispositivos IT, IoT e IoMT

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Febrero 2026

Este documento es propiedad de Eusko Jauriaritzaren 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	Febrero 2026	Versión Inicial	Javier González Tavera	Josu Bagazgoitia Sáez de Vicuña

Índice

1	Introducción	4
1.1	Perfil de la Compañía	4
1.2	Antecedentes	5
2	Objeto del contrato	6
2.1	Descripción de Situación	6
3	Alcance del contrato	7
3.1	Suministros	7
3.2	Justificación de la tecnología	8
3.3	Modelo de Licenciamiento o Suscripción	9
4	Alta de nuevos centros	11
4.1	Medios Técnicos y Herramientas de Apoyo al Servicio	11
4.2	Requisitos para los servicios de puesta en marcha en nuevos centros	11
4.3	Equipo de trabajo para la ejecución del proyecto	12
4.4	Documentación del servicio	13
4.5	Transferencia de conocimiento	14
4.6	Recepción de las instalaciones en los nuevos Centros	14
4.7	Requisitos Generales	15
5	Servicios de Mantenimiento	16
5.1	Servicio de Mantenimiento Correctivo	16
5.2	Servicio de Mantenimiento Preventivo	18
5.3	Reuniones de Seguimiento	19
5.4	Stock de Productos	19
5.5	Servicio de Soporte Experto y Acompañamiento Técnico (TAM)	19

1 Introducción

1.1 Perfil de la Compañía

EJIE (Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkarte – 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.ejje.euskadi.eus>

1.2 Antecedentes

El contexto actual en materia de ciberseguridad se caracteriza por una complejidad creciente, impulsada por la intensificación de los procesos de digitalización y la expansión de la conectividad en todos los ámbitos. Esta evolución ha generado un aumento significativo en la cantidad de dispositivos conectados, incluyendo IT, IoT, OT e IoMT (Internet of Medical Things). Estos dispositivos, al integrarse en las redes corporativas (LAN y WiFi) sin una gestión centralizada o control adecuado, representan vectores de riesgo adicionales, especialmente porque pueden tener acceso directo o indirecto a sistemas de información críticos (servidores, bases de datos, etc.), que son los objetivos principales de los ciberataques actuales.

Las entidades a las que presta servicio EJIE, y en particular el sector sanitario (OSAKIDETZA), no son ajenas a esta realidad, habiendo experimentado un notable incremento en la incorporación de dispositivos IoMT, destinados a mejorar la eficiencia del personal y la calidad del servicio al paciente. En este marco, el sistema de seguridad existente es considerado un pilar fundamental para la ciberseguridad de la organización.

Consciente de esta situación, EJIE está inmerso en un proceso continuo de evolución de sus servicios de seguridad, con el objetivo de reforzar las capacidades actuales y habilitar nuevas funcionalidades que permitan afrontar los desafíos emergentes. La necesidad de esta contratación se justifica en la imperiosa necesidad de garantizar la continuidad operativa y la adaptación a las crecientes necesidades en materia de ciberseguridad.

Dado que la licencia del equipamiento IoMT actualmente en servicio expira en junio de 2026, se requiere iniciar un procedimiento de contratación que asegure la continuidad del servicio mediante la renovación de las licencias actuales. Además, se contempla la posibilidad de ampliar la infraestructura con nuevos dispositivos y sus correspondientes licencias.

Por todo lo anterior, se propone la contratación de suministros y servicios para:

1. Renovar las licencias existentes.
2. Ampliar la infraestructura con nuevos dispositivos.
3. Garantizar el soporte y mantenimiento (N3) de los elementos que continúan en uso y de las nuevas adquisiciones durante el periodo establecido de 36 meses.

La actividad objeto de contratación es indispensable para la prestación de un servicio, estando incluida entre los servicios que pueden ser contratados y no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE.

2 Objeto del contrato

El objeto de este contrato, clasificado como **mixto**, lo constituye la contratación de los suministros de equipos, licencias de suscripción y soporte del fabricante de los elementos existentes en la red que constituyen la infraestructura de Seguridad para dispositivos IT, IoT e IoMT de Osakidetza, así como los servicios de instalación y puesta en marcha que puedan surgir en nuevos centros.

El objetivo fundamental es garantizar la continuidad de funcionamiento de la solución actual y disponer de un sistema con una capacidad y rendimiento alineada con las crecientes necesidades en materia de ciberseguridad.

Este proceso tiene como finalidad renovar las licencias actuales y ampliar la infraestructura con nuevos dispositivos y licencias, asegurando el soporte técnico y las garantías necesarias.

El alcance del contrato se centra en los Suministros y Servicios para la instalación y mantenimiento de una Infraestructura de Seguridad para dispositivos IT, IoT e IoMT de Centros de OSAKIDETZA.

El suministro y servicio de la solución tecnológica incluye:

- Suministro de nuevos equipos junto con su garantía, suscripción de licencias y servicios de soporte de fabricante asociados cuando se requiera.
- Servicios y materiales necesarios para la instalación, conectividad y puesta en marcha de los nuevos equipos.
- Servicios de mantenimiento (Nivel 3) de la solución nueva y la existente, incluyendo un servicio de acompañamiento técnico especializado manteniendo el servicio de Next Business Day.
- Renovación de garantías, suscripción de licencias y soporte de fabricante de la red de equipos existentes y su plataforma de gestión.
- Servicios de seguimiento, gestión, transferencia de conocimiento y documentación del proyecto.

Las condiciones específicas de esta contratación se detallan en el Pliego de Condiciones Técnicas para el procedimiento de licitación de referencia.

2.1 Descripción de Situación

En este apartado se expone la situación actual en el ámbito de OSAKIDETZA, lo cual, en general, es aplicable a los Centros que serán alcance del proyecto.

La descripción detallada incluida en este punto se considera confidencial y especifica en el documento denominado “**Anexo Reservado**”.

A demanda, EJIE proporcionará, 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.

3 Alcance del contrato

3.1 Suministros

El objeto del presente contrato es mixto, por lo que el suministro contempla los equipos, licencias de suscripción, soporte de fabricante y materiales necesarios para la implementación y mantenimiento de la Infraestructura de Seguridad para dispositivos IT, IoT, OT y, especialmente, IoMT.

La descripción detallada de los suministros incluidos en este contrato se especificará en el documento denominado “**Anexo Reservado.pdf**”.

*Esta información se considera **confidencial**. Ver procedimiento de acceso en el apartado 2.1 de este documento.*

La empresa adjudicataria deberá suministrar los productos y licencias indicados en el citado documento, junto con la garantía y el soporte de fabricante asociado, los cuales deberán ser oficiales y estar garantizados por el fabricante.

La garantía y soporte de fabricante se suministrará de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Todas las licencias objeto de suministro deberán disponer de garantía de fabricante durante los periodos indicados.
- Las sondas son en modo suscripción - por lo que deberán sustituirse en caso de que el fabricante determine que las actualmente no son válidas. Si una sonda falla o se queda obsoleta durante el período de duración del proyecto, el adjudicatario debe poner una nueva sin coste adicional.
- Se incluye el software necesario para garantizar las diferentes funcionalidades y tecnologías solicitadas, incluyendo el soporte de fabricante en el periodo indicado.
- 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.
- EJIE podrá abrir casos directamente con el fabricante durante la vigencia del soporte contratado.
- Todo el software, licencias y documentación suministrados serán a su recepción propiedad de EJIE/OSAKIDETZA y deberán estar a su nombre, o en su defecto, se deberá garantizar al inicio mediante documento acreditativo de fabricante, que se trasladará la titularidad de estas a EJIE/OSAKIDETZA con la finalización del contrato.
- Para el caso de adquisición de equipamiento para un nuevo centro, se deberá incluir el cableado (entre los diferentes interfaces de la sonda y el switch, independientemente de la distancia) y el transceiver de la sonda de la velocidad adecuada (1G, 10G, fibra o cobre) entre otros elementos para su correcta explotación.
- En caso de que la instalación lo requiera, el cableado (entre los diferentes interfaces de la sonda y el switch, independientemente de la distancia) ha de hacerse siguiendo los criterios de instalación establecidos por el centro respecto a canalizaciones y demás.
- Suministro de Soporte Experto y Acompañamiento Técnico (TAM). El suministro de licencias y suscripciones objeto de este contrato deberá incluir obligatoriamente el servicio de soporte técnico experto del fabricante con la figura de un Especialista Técnico (TAM). El TAM no debe figurar como un servicio aislado, sino como parte de la Suscripción Anual por Centro hasta el final del contrato el 30/06/2029.

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

3.2 Justificación de la tecnología

En la actualidad, la infraestructura de seguridad para dispositivos IoT e IoMT de los Centros de OSAKIDETZA está basada en una solución tecnológica consolidada cuya licencia y soporte expiran en junio de 2026. La estrategia planteada en este contrato no solo busca la renovación de las sondas existentes, sino también la posible ampliación de la infraestructura mediante nuevas sondas y licencias para cubrir el crecimiento requerido:

La incorporación de una tecnología o fabricante diferente a la actual para la renovación y ampliación supondría un impacto negativo 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. Se requeriría la realización de maquetas y pilotos complejos para confirmar compatibilidades con la electrónica de red actual de los centros, una fase que la tecnología instalada ya ha superado con éxito
 - 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.
 - La necesidad de realizar una gestión paralela sobre tecnologías/soluciones de fabricantes diferentes contra plataformas distintas.
 - Los grupos de soporte de EJIE y OSAKIDETZA ya disponen de procedimientos de operación y mantenimiento adaptados a la tecnología existente. Un cambio tecnológico implicaría definir nuevos modelos de relación y garantías, incrementando la carga administrativa y el riesgo operativo.
 - El personal técnico actual ya está capacitado para operar la red con los niveles de respuesta exigidos (24x7). La incorporación de otro fabricante obligaría a una capacitación técnica intensiva en el corto plazo, comprometiendo los tiempos de respuesta durante la curva de aprendizaje.
- Afectación en el ámbito económico:
 - La adquisición de equipamiento y licencias del mismo fabricante minimiza los costes de implantación y puesta en marcha, al no requerir servicios de migración de arquitectura desde cero ni inversiones adicionales en formación especializada
 - Dado que se requiere suministrar cableado y transceivers de la velocidad adecuada a cada equipo para las nuevas sondas, el uso de la tecnología actual garantiza la compatibilidad inmediata con los equipos de Core instalados, evitando sobrecostes por incompatibilidad de hardware o interfaces.

En definitiva, este expediente contempla la renovación y ampliación sobre la base del fabricante actual (Claroty). La incorporación de nuevos fabricantes en el entorno supondría un mayor coste en recursos, capacitación y esfuerzo de operación, con el fin de **garantizar la continuidad operativa frente a incidencias, asegurar la interoperabilidad y mantener el rendimiento alineado con las necesidades de ciberseguridad** de OSAKIDETZA, sin incurrir en costes y riesgos innecesarios derivados de una heterogeneidad tecnológica.

3.3 Modelo de Licenciamiento o Suscripción

La solución propuesta para implementar la Infraestructura de Seguridad para IT, IoT e IoMT para los Centros de OSAKIDETZA seguirá siendo un modelo basado en suscripciones al servicio.

A continuación, se describe el modelo de licenciamiento o suscripción solicitado al que deberá dar respuesta el adjudicatario durante la vigencia del contrato:

Se solicitan precios unitarios por el ALTA y por SUSCRIPCIÓN ANUAL en función del tipo de centro. Es decir, se solicitarán precios unitarios:

- Precios ALTA de Centros:
 - Precio ALTA Centro Tipo “A”.
 - Precio ALTA Centro Tipo “B”.
 - Precio ALTA Centro Tipo “C”.
- Precios SUSCRIPCIÓN ANUAL de Centros:
 - Precio SUSCRIPCIÓN ANUAL Centro Tipo “A”.
 - Precio SUSCRIPCIÓN ANUAL Centro Tipo “B”.
 - Precio SUSCRIPCIÓN ANUAL Centro Tipo “C”.

A la hora de determinar estos precios hay que tener en consideración lo expuesto documento denominado “*Anexo Reservado*” respecto al número de dispositivos de cada centro.

Los precios de ALTA serán únicos para cada tipo de centro y deben incluir:

- Todas las compras y desplazamientos necesarios (hardware, software, transceivers a 1G/10G, latiguillos etc.) para la puesta en marcha del servicio en cada tipo centro, según la solución propuesta por el licitador.
- Todos los servicios y funcionalidades que el licitador requiera para poner en funcionamiento el nuevo centro
- Todos los servicios de puesta en marcha asociados a cada centro

Los precios de SUSCRIPCIÓN ANUAL serán únicos para cada tipo de centro y deben incluir:

- Todas las suscripciones, garantías o licencias necesarias para dar el servicio a cada tipo centro según la solución propuesta por el licitador.
- Todos los servicios y funcionalidades requeridos por parte de EJIE/Osakidetza.
- Todos los servicios de Mantenimiento (Nivel 3) correspondientes a cada centro.

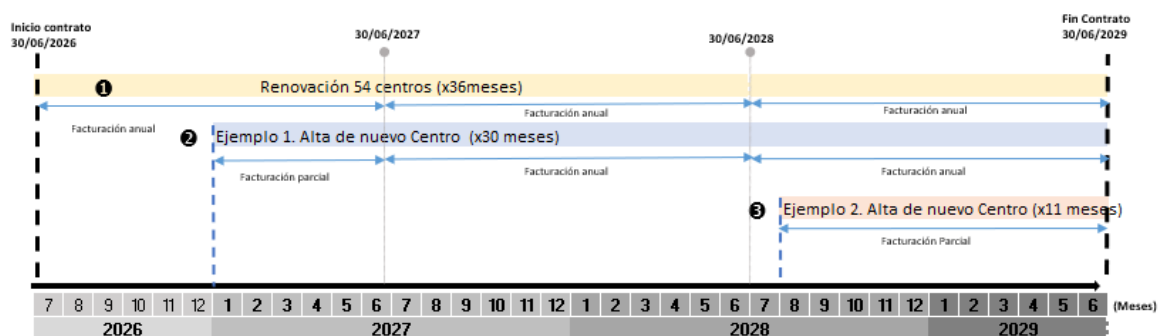
Como se ha indicado previamente, la suscripción al servicio se realizará en base al tipo de centro.

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

- La solicitud tanto de nuevas altas como de renovaciones estará sujeta a validación por parte de EJIE.
- Como criterio general, toda alta solicitada su duración se extenderá hasta el fin del contrato, alineándose todas las suscripciones a la fecha de finalización el 30/06/2029.
- Las nuevas altas se facturarán en el momento de la aceptación del centro por parte de EJIE, pudiendo no coincidir con la fecha de facturación anual de la renovación del equipamiento existente.

Para tratar de representar lo explicado se presenta la siguiente figura en la que se muestran los intervalos de facturación de las altas nuevas y la renovación completa. A modo de ejemplo, quedan representados los

periodos de facturación anual correspondientes a la renovación de los 54 centros existentes y dos posibles altas de nuevos centros durante el primer y el último año del contrato, que deberán alinearse con la siguiente facturación anual del proyecto.



- n** Solicitud de Altas de Centros Sanitarios en el servicio.
 Vigencia de licencias correspondientes.

1 Renovación licencias 54 centros

(5 centros de tipo A, 11 centros de tipo B, 38 centros de tipo C)

Facturación:

El 100% de la facturación de estos 54 centros será anual. Empezando desde el 01/07/2026
 (5 x Precio SUSCRIPCIÓN Anual Tipo A + 11 x Precio SUSCRIPCIÓN Anual Tipo B + 38 x Precio SUSCRIPCIÓN Anual Tipo C)

2

Ejemplo de Alta de un Centro de cualquier tipo con fecha 01/2027

Facturación:

- El coste proporcional de la suscripción anual hasta el 30/06/2027, es decir, el coste proporcional a 6 meses de los precios de suscripción anual por centro.
- Las altas nuevas se facturarán tras la validación de la instalación por parte de EJIE.
- El 01/07/2027 pasará a facturación anual con el resto de los centros.

3

Ejemplo de Alta de un Centro de cualquier tipo con fecha 07/2028

Facturación:

- El coste proporcional de la suscripción anual hasta el 30/06/2029, es decir, el coste proporcional a 11 meses de los precios de suscripción anual por centro hasta el final del contrato.
- Las altas nuevas se facturarán tras la validación de la instalación por parte de EJIE.

+ La fecha de inicio y fin de contrato son fijas. Las fechas de nuevas altas mostradas en los ejemplos, no corresponden a ningún acuerdo, son meramente

4 Alta de nuevos centros

En este apartado se describe el alcance de los servicios profesionales solicitados para nuevas altas. La empresa adjudicataria deberá considerar estos servicios como un proyecto **"llave en mano"**, aportando todas las prestaciones y materiales necesarios para la ejecución del contrato.

4.1 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.

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

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

4.2 Requisitos para los servicios de puesta en marcha en nuevos centros

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 y e integración de los nuevos centros en el entorno existente.
- Configuración y ajuste del servicio.
- Documentación de la solución.
- Transferencia de conocimiento del servicio.
- Servicios de mantenimiento durante la puesta en marcha.

4.2.1 Servicios de construcción y migración al nuevo entorno

Con la aprobación de nuevas altas, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias para la solución requerida, incluyendo la instalación, configuración y migración de todos los elementos necesarios. Es de destacar, que en caso de que sea necesario activar licencias para acometer tareas de aprovisionamiento de la infraestructura, estas licencias temporales correrán a cargo del adjudicatario.

Se considera, al menos, la ejecución de las siguientes tareas que pasan a describirse posteriormente:

- Elaboración del conjunto de planes de pruebas y su ejecución necesarios para confirmar que las soluciones quedan convenientemente operativas.
- El adjudicatario deberá realizar, un replanteo en cada centro con el objetivo de verificar todos los aspectos necesarios para una correcta instalación y puesta en marcha de los equipos. La información recolectada en estos replanteos deberá quedar reflejada en un documento de replanteo que deberá validarse tanto por EJIE, como por OSAKIDETZA
- Definición y ejecución del plan de actuación consensuado con el personal de los centros para minimizar riesgos.
- Instalación y configuración de los elementos necesarios en el nuevo entorno, atendiendo al diseño validado y plan de actuación.
- Documentación, transferencia de conocimiento y entrega del servicio.
- Soporte y mantenimiento durante el proceso de despliegue y migración de la infraestructura y servicios al nuevo entorno. En este sentido, la empresa adjudicataria se hará responsable de tareas englobadas en el denominado nivel 2 de soporte de EJIE/OSAKIDETZA como son el mantenimiento

evolutivo, configuraciones solicitadas y de las incidencias (mantenimiento correctivo) de los servicios en proceso de migración hasta realizar la transferencia de conocimiento y entrega a operación. Tras cada intervención y, en coordinación con EJIE/OSAKIDETZA, el adjudicatario deberá estar disponible, incluso con presencia in-situ si así se requiere, para atender las posibles incidencias que se deriven de cada intervención.

4.2.2 Plan de Actuación en los Centros.

El adjudicatario deberá elaborar un plan de actuación para garantizar la continuidad del servicio indicando todas las tareas previstas, garantizando que el impacto a los Centros sea el mínimo posible:

- El objetivo es garantizar la continuidad del servicio, y que los usuarios no perciban afección en ninguno de los servicios que utilizan.
- El adjudicatario deberá tener en cuenta que las actuaciones en los Centros para minimizar el impacto de las mismas podrán ser en cualquier momento. En principio, el licitador deberá considerar que se podrían ejecutar fuera de horario laboral pudiéndose realizar los sábados, domingos y festivos y/o en horario nocturno (22h-7h). En consecuencia, el calendario para la ejecución y prestación de servicios profesionales en centros se ajustará a la actividad de los mismos, a consideración del centro y en coordinación con EJIE/OSAKIDETZA, solicitándose la ejecución de trabajos fuera de horario laboral sin coste adicional y asumiendo la replanificación de visitas que fuera necesario realizar a petición de EJIE/OSAKIDETZA.
- Con carácter general, los dispositivos IT, IoT, OT e IoMT de los Centros están en producción y está siendo explotada para la prestación de diferentes servicios, por lo que la empresa adjudicataria deberá considerar la necesidad de coordinación con Soporte EJIE para la ejecución de las tareas de puesta en marcha de los servicios, dependiendo del plan de implantación propuesto y finalmente adoptado por todas las partes. En la misma línea, y de cara a una entrega a Operación más efectiva, personal del Soporte EJIE podrá participar en la ejecución del proyecto.

4.2.3 Ajuste y Acondicionamiento del Servicio

Una vez operativa la Infraestructura de Seguridad para dispositivos IT, IoT e IoMT y realizado el testeo de las configuraciones preliminares establecidas, el adjudicatario deberá introducir los ajustes adicionales para un mejor acondicionamiento y personalización de la solución.

4.3 Equipo de trabajo para la ejecución del proyecto

Si bien la gestión y dirección global del proyecto será llevada a cabo por parte de EJIE, el adjudicatario será el responsable principal de controlar la ejecución de los trabajos, estableciendo para ello, todos los mecanismos y procedimientos necesarios que garanticen el cumplimiento de la planificación, la correcta operatividad de la solución y la calidad en el servicio final.

Asimismo, el equipo de trabajo del adjudicatario estará dirigido por un jefe de Proyecto que deberá contar con disponibilidad para atender sin demora los requerimientos de los responsables designados por EJIE. El responsable o jefe del proyecto deberá contar con capacidad suficiente para tomar las decisiones que se adopten sobre las prestaciones contratadas sin que estas puedan verse afectadas por la falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal. Este delegado será el único interlocutor principal con la Dirección del Proyecto de EJIE. Dispondrá de teléfono móvil, para facilitar su localización, y correo electrónico.

El dimensionamiento del equipo deberá realizarse acorde a la metodología planteada por el licitador, a los tiempos y planificaciones establecidas y a los requerimientos mínimos expuestos en el presente pliego.

En cualquier caso, el adjudicatario será el responsable de garantizar los medios durante la ejecución del proyecto y éstos deberán adecuarse en todo momento para cumplimiento de los hitos y plazos establecidos.

Un aspecto clave para el dimensionamiento de recursos y organización es, no solo la ejecución de los trabajos, sino también la necesidad de elaboración de documentación (informes finales, inventarios, documentación de entrega...) requerida en el proyecto.

Asimismo, en el inicio del proyecto, el adjudicatario deberá exponer la relación detallada del equipo de trabajo propuesto y dedicaciones. EJIE podrá solicitar cambios sobre los recursos propuestos en caso de que, tras el análisis de la propuesta, determine que los medios propuestos no son suficientes y/o adecuados para el cumplimiento del plan de trabajo.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. Si a criterio de la Dirección del Proyecto de EJIE, esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo del sustituto/s no serán facturables corriendo a cargo del adjudicatario.

Los componentes del grupo de trabajo desarrollarán su labor con hardware y software propiedad del adjudicatario.

El dimensionamiento del equipo de trabajo deberá realizarse considerando el tiempo necesario para la ejecución de las tareas para lograr el alcance del contrato. El dimensionamiento y dedicación final de estos recursos estará sujeto a la organización del proyecto por parte del adjudicatario para cumplimiento de los plazos previstos.

El adjudicatario pondrá a disposición el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, con el dimensionamiento y dedicaciones requeridas, para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

A continuación, se especifican los roles mínimos identificados a los que deberá dar respuesta el adjudicatario para la ejecución del presente contrato, y que se acompañarán del equipo de trabajo necesario para la ejecución de los trabajos solicitados en los plazos requeridos:

- **Jefe/a o Director/a de Proyecto**, mencionado previamente, que será el responsable último del contrato y de la disposición de los medios y su coordinación para cumplimiento de los objetivos del proyecto (plazos, calidad, alcance...), y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP. Cualquier cambio en el personal debe ser notificado a EJIE con 15 días de antelación y el sustituto debe tener un perfil igual o superior
- **Equipo de instalación de nuevos centros**, el equipo ha de estar correctamente dimensionado al alcance de la instalación. El adjudicatario es responsable de que el equipo esté disponible para cumplir los plazos de instalación. El personal depende exclusivamente del adjudicatario, quien ejerce el poder de dirección, aunque deben coordinarse con el Responsable del Contrato de EJIE
- **Equipo para la prestación de los servicios de mantenimiento**, adecuadamente dimensionado para la prestación de los servicios con los SLAs acordados y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP.

Dichos perfiles y su descripción deberán reflejarse en el Anexo II del PCP (anexo de adscripción de medios), justificando aquellos con requisitos en la fase de solvencia técnica.

El adjudicatario será el responsable de garantizar los medios durante la ejecución del proyecto y éstos deberán adecuarse en todo momento para cumplimiento de los hitos establecidos.

4.4 Documentación del servicio

El adjudicatario deberá documentar por cada nuevo centro y siguiendo las plantillas establecidas para ello, al menos, los documentos que a continuación se explican. EJIE se reserva el derecho de decidir si es necesario algún tipo de documentación adicional

- Documento de replanteo
- Acta de entrega
- Ficha técnica

- Documento de procedimientos de gestión de soporte de fabricante y garantías
- Actualizar el fichero CMDb

4.5 Transferencia de conocimiento

Como criterio general, durante la ejecución de los trabajos objeto de la contratación, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a EJIE/OSAKIDETZA y, si es el caso, a las personas designadas por esta a tales efectos, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan presentarse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Adicionalmente, antes de que se realice la entrega formal del centro sanitario a EJIE/OSAKIDETZA se deberán impartir las sesiones para la transferencia de las soluciones y servicio desplegado, orientadas principalmente al conocimiento de uso de las consolas, interpretación de alertas e indicadores, y generación de informes. Se considera al menos el siguiente contenido:

- Introducción al servicio de la Infraestructura de Seguridad.
- Descripción técnica y de detalle sobre la solución implantada, así como del conjunto de elementos instalados y que forman parte de la solución.
- Presentación de las diferentes consolas, cuadros de mando, informes, indicadores y alertas, uso de las consolas, búsquedas, generación de reportes...
 - Uso de las consolas. Opciones de configuración. Configuraciones realizadas.
 - Presentación e interpretación de los resultados de la Monitorización.
 - Conocimiento de las métricas e indicadores.
- Reporting y modelos de informes.
- Descripción específica del entorno relacionado con el uso de los equipos IoMT, orientado fundamentalmente a Profesionales de la Salud.

La transferencia de conocimiento deberá garantizar que el equipo de soporte de EJIE/OSAKIDETZA adquiera un completo conocimiento, tanto a nivel operativo como de configuración y manejo de la tecnología, que les permita hacer frente a las incidencias, cambios, etc. que puedan producirse en el sistema durante la duración del contrato.

EJIE se reservará el derecho de pedir toda la transferencia o parte de ella al inicio del contrato que permita disponer del conocimiento necesario para hacer frente al mantenimiento y uso la solución desde la recepción de los primeros centros.

4.6 Recepción de las instalaciones en los nuevos Centros

Para la recepción de cada uno de los Centros nuevos se deberá cumplir lo siguiente:

- Validación por parte de EJIE/OSAKIDETZA de la instalación y configuración realizada.
- Verificación por parte de EJIE/OSAKIDETZA del correcto funcionamiento del servicio.
- Entrega y validación por parte de EJIE/OSAKIDETZA de la documentación as-built asociada a cada uno de los centros.
- Haber realizado las sesiones correspondientes a la transferencia de conocimiento.

En caso de incumplimiento sobre las condiciones de ejecución de instalaciones o bien los resultados de pruebas de servicio, seguridad, gestión, etc., el adjudicatario deberá proceder con las subsanaciones correspondientes, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, en las condiciones indicadas en el presente pliego, para considerar la validación de la instalación y entrega del servicio.

4.7 Requisitos Generales

Los trabajos a desarrollar por el adjudicatario se consideran “llave en mano”, por lo que éste deberá aportar todas las prestaciones, suministros y servicios que sean necesarios, excepto aquellos que de forma explícita se hayan establecido como fuera del alcance del contrato. Ello incluye la puesta a disposición del personal técnico adecuado y con la experiencia necesaria para la prestación de los servicios.

Asimismo, el adjudicatario aportará todas las herramientas, aparatos, equipos de medida/pruebas, y cualquier otro material que pueda ser necesario para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

En el desarrollo de los trabajos objeto del servicio es responsabilidad del adjudicatario atenerse a toda la normativa que sea de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que realiza, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos.

Serán por cuenta del adjudicatario los seguros necesarios para la realización de las actividades objeto del presente pliego, así como para cubrir los posibles daños o perjuicios que pudieran ocasionarse.

Como criterio general, durante la ejecución de los trabajos objeto de la contratación, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento a EJIE y, si es el caso, a las personas designadas por esta, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan presentarse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En ningún caso el adjudicatario podrá realizar acciones de comunicación y/o difusión del proyecto sin la debida autorización previa por parte de EJIE.

5 Servicios de Mantenimiento

En este apartado, se indica el alcance de los servicios de mantenimiento (Nivel 3) solicitados a través del presente expediente. Además del servicio propio del fabricante, durante el periodo de garantía ofertado, el contratista adjudicatario se responsabilizará de servicios de mantenimiento adicionales de tercer nivel.

Estos servicios de mantenimiento se circunscriben a aquellos elementos adquiridos en el marco de este contrato y también se describen los acuerdos de nivel de servicio que deberá de prestar el adjudicatario del expediente y las penalizaciones a aplicar por incumplimiento.

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 acordados.

Con el fin de proporcionar correctamente los servicios objeto del contrato, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante.

En caso de modificaciones en la distribución geográfica de los elementos objeto de este contrato, el adjudicatario deberá asumir los cambios que se produzcan en este ámbito (siempre dentro de la CAPV) sin modificar el coste asociado a la prestación del servicio.

Mientras el contrato esté en vigor, el adjudicatario se responsabilizará de la gestión de todas las relaciones con el fabricante: apertura de casos de soporte, incidencias.

EJIE dispone de soportes adicionales denominados de segundo nivel (Nivel 2) que serán los encargados de facilitar el acceso a los elementos incluidos en contrato. Para todas actividades en el marco de este contrato que así lo requieran, dicho acceso será siempre a través de estos soportes de segundo nivel de EJIE no existiendo accesos remotos permanentes.

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

5.1 Servicio de Mantenimiento Correctivo

Para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los elementos 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 elementos.
- Reparación y/o sustitución de elementos averiados.
- Instalación/desinstalación de elementos, según necesidad.
- Instalación de software por fallo, vulnerabilidades publicadas, necesidad de actualización detectada en el mantenimiento preventivo o por indicación del fabricante.
- Pruebas para verificación de la reposición del servicio.
- Escalado a fabricante.
- 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.

5.1.1 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. En este sentido, es necesario cumplimentar el apartado “Medios materiales” del Anexo II: Compromiso de adscripción de medios incluido en el pliego de condiciones particulares con la información relativa al flujo y canales de comunicación.

Durante el periodo objeto de contratación, el adjudicatario se comprometerá a ser el punto de contacto para atender cualquier tipo de incidencia o consulta técnica que pueda surgir en los equipos objeto del contrato y actuar como intermediario en el escalado al soporte técnico especializado experto de fabricante, es decir, asumir labores de gestión, coordinación e interlocución con los soportes adicionales con los que EJIE cuenta y/o a su vez con el fabricante en el caso de incidencias, actualizaciones de software, consultas y demás circunstancias posibles.

A continuación, se 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 mantenimiento necesario con el fabricante. Se deberá acreditar la disposición de ambos servicios y que los perfiles profesionales asignados tengan autorización en la apertura de incidentes directamente con el fabricante.
- 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. En el caso de RMAs, la empresa adjudicataria correrá además con todos los gastos de logística derivados de los mismos.
- 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.
- Se deben cumplir los siguientes tiempos de respuesta y resolución según la siguiente clasificación:
 - Críticas y graves: incidencias en el equipamiento que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias por parte de la persona usuaria final.
 - Leves: incidencias que no impiden el funcionamiento del servicio, pero que degradan su uso de manera leve, sin suponer incidencias de la persona usuaria final.
 - Consultas: consultas técnicas en el ámbito de las tecnologías especificadas.

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos a cumplir por el adjudicatario:

	Críticas y graves	Leves	Consultas
Tiempos de respuesta	15 minutos	15 minutos	-
Tiempos de resolución	4 horas (restauración servicio)	24 horas	96 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 hasta el inicio de las actividades encaminadas a su resolución.
- Tiempo de resolución: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería hasta el restablecimiento del servicio.

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

5.2 Servicio de Mantenimiento Preventivo

Se realizarán propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad del Servicio. Se incluye la propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas, el análisis de las versiones software y estado del servicio buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red, la revisión de obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida, y el health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones con el acompañamiento técnico del fabricante o TAM.

Se considerará que aporta valor el tener soporte directo de fabricante para revisiones periódicas de la plataforma, recomendaciones, así como para otro tipo de tareas de Mantenimiento Preventivo que permitan sacar el máximo partido a la Plataforma a todos los niveles.

5.2.1 Acuerdos de Nivel de Servicio

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

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

- Propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas.
- Análisis de las versiones software y estado del servicio buscando el reducir el número de incidencias a futuro.
- Revisión obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida.
- Health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones, aplicación de las best practices y las recomendaciones particularizadas a nuestro entorno.

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

- Propuesta.
- Ventajas/inconvenientes de la nueva plataforma.
- Estimación de esfuerzo e impacto sobre el servicio.
- Observaciones si las hubiera.

5.3 Reuniones de Seguimiento

Para el seguimiento y control del contrato, EJIE convocará reuniones de seguimiento del estado de la instalación, con una periodicidad **mensual**. En dichas reuniones participarán tanto el responsable de proyecto del proveedor como el TAM de Claroty. Las reuniones podrán realizarse en formato remoto, si bien EJIE podrá solicitar la celebración de alguna sesión presencial cuando lo considere necesario, previa justificación de la criticidad o necesidad.

El objetivo de estos encuentros será revisar el estado de la plataforma, analizar mejoras y novedades, y, en caso de existir nuevas instalaciones, evaluar también su evolución y situación actual. Tras finalizar estas sesiones será el adjudicatario el encargado de elaborar el acta de la reunión y pasárselo a los asistentes a la misma.

5.4 Stock de Productos

El adjudicatario deberá disponer de, al menos, un equipo de cada tipo de sonda existente en la red para poder solventar los incidentes que puedan surgir durante el desarrollo del proyecto. Este stock estará ubicado en el almacén de EJIE y deberá ser repuesto por el adjudicatario tras cada uso, garantizando su disponibilidad desde el día 1 de la migración.

5.5 Servicio de Soporte Experto y Acompañamiento Técnico (TAM)

El adjudicatario deberá adscribir al servicio de mantenimiento de tercer nivel un recurso técnico especialista en la solución del fabricante de la tecnología ofertada, que actuará como figura de acompañamiento técnico avanzado o TAM. Este servicio garantizará la optimización continua de la plataforma mediante revisiones periódicas (Health Checks) basadas en las mejores prácticas del fabricante. Entre sus funciones principales se incluyen el asesoramiento estratégico sobre el roadmap del producto, la agilización de la resolución de incidencias complejas mediante el escalado directo al soporte del fabricante y la participación activa en las reuniones mensuales de seguimiento para proponer mejoras alineadas con las necesidades de Osakidetza. Asimismo, este especialista colaborará técnicamente en el despliegue y configuración de las nuevas altas de centros que puedan solicitarse durante la vigencia del contrato.