



Eusko Jurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suministro de licencias de Contact Center para Osakidetza

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Agosto 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	28/08/2026	Versión Inicial	Javier Cruz Luengo	Aritza Iratzagorria

Índice

1	Introducción	4
2	Objeto del contrato	5
3	Alcance	6
4	Garantía y soporte del fabricante	7

1 Introducción

EJIE (Eusko Jaurilaritzaren 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 la 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, incorpora 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

En la actualidad, OSAKIDETZA - Servicio Vasco de Salud, dispone de un Contact Center multicanal destinado a dar servicios de atención a la ciudadanía. Dicho Contact Center está soportado sobre una plataforma *Contact Center as a Service* (CCaaS) basada en tecnología del fabricante Genesys.

El presente expediente tiene por objeto la contratación de suministro de renovación de licencias, garantías y soportes de fabricante, necesarios para garantizar la continuidad operativa, funcional y tecnológica del actual sistema de Contact Center de Osakidetza, garantizando la continuidad del servicio y la cobertura de soporte oficial del fabricante

En particular, el objeto del contrato comprende, con el fin de asegurar la continuidad de los servicios que operan sobre el Contact Center actual:

- El suministro de la renovación de las licencias actualmente en uso.
- La contratación de las correspondientes garantías y servicios de soporte oficial del fabricante asociados a dichas licencias.

3 Alcance

La relación detallada de los suministros objeto del presente contrato se recogen en el documento denominado “Anexo Reservado”.

El carácter reservado de dicha información obedece a la necesidad de proteger información técnica relativa a la configuración, dimensionamiento y características de la plataforma de Contact Center actualmente implantada en Osakidetza, cuya difusión indiscriminada podría comprometer la seguridad, disponibilidad o adecuada gestión de los sistemas que soportan servicios esenciales de atención a la ciudadanía.

Prevía solicitud del licitador, EJIE podrá facilitar información adicional relativa al entorno tecnológico afectado por el suministro. Para ello, el licitador deberá cumplimentar el Anexo XVI del Pliego de Condiciones Particulares (PCP), correspondiente al Modelo de Declaración Responsable de Confidencialidad, y seguir el procedimiento de confidencialidad establecido en la cláusula 20 del PCP.

La empresa adjudicataria deberá suministrar las licencias especificadas en el Anexo Reservado, así como los correspondientes servicios de soporte oficial del fabricante asociados a cada una de ellas.

Todas las licencias suministradas y sus servicios de soporte asociados deberán ser oficiales, estar debidamente autorizados por el fabricante, y contar con la garantía del mismo durante el período de cobertura requerido para cada elemento. A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá disponer de los acuerdos, autorizaciones o contratos que acrediten su capacidad para proporcionar dichas licencias y garantías.

El soporte oficial del fabricante deberá incluir, sin coste adicional para EJIE, el acceso a actualizaciones de software, parches de corrección, alertas de seguridad, nuevas versiones, y cualquier otra mejora funcional disponible durante el período de vigencia de la garantía o soporte contratado.

Asimismo, el suministro de las actualizaciones deberá incluir, cuando corresponda, las correspondientes licencias de uso, el software asociado y toda la documentación técnica y manuales oficiales proporcionados por el fabricante.

Los licitadores deberán acreditar el cumplimiento de las garantías y condiciones exigidas para el suministro mediante la presentación de la correspondiente declaración responsable, conforme al modelo recogido en el Anexo VIII del Pliego de Condiciones Particulares.

4 Garantía y soporte del fabricante

Los licitadores deberán presentar junto a su oferta un documento con la descripción de los procedimientos vinculados a la gestión del soporte de fabricante y garantías de los suministros, para el periodo en cuestión, que deberá contemplar una atención 24x7.

Este documento formará parte de la documentación a incluir en la fase de solvencia, tal y como se especifica en el Pliego de Condiciones Particulares y deberá incluir, como mínimo, la descripción de los canales habilitados para la apertura, seguimiento y escalado de incidencias relacionadas con la garantía y el soporte oficial del fabricante; el procedimiento previsto para su gestión y escalado; la organización del servicio de atención 24x7 y los mecanismos establecidos para garantizar su prestación continuada; los roles y responsabilidades de los distintos intervinientes; el procedimiento para hacer efectivas las garantías, incluyendo, cuando resulte de aplicación, la reparación, sustitución o reposición de los suministros; y los mecanismos de seguimiento y comunicación del estado de las incidencias hasta su resolución.

Asimismo, y con el fin de garantizar la efectividad de las garantías y servicios de soporte oficial del fabricante asociados a las licencias suministradas, los licitadores deberán disponer de un Call Center 24x7 dotado de un medio técnico o herramienta de apoyo a la prestación del servicio que permita, entre otras funcionalidades, la atención mediante chat, la realización de videoconferencias en vivo y la asistencia mediante control remoto de escritorio, conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones Particulares. Esta capacidad tiene por objeto asegurar que Osakidetza, EJIE o las empresas colaboradoras que actúen por cuenta de ambas dispongan en todo momento de una vía de contacto operativa para la gestión, seguimiento y escalado de incidencias ante el fabricante, permitiendo hacer efectivo el soporte oficial, las garantías y las coberturas requeridas.