

## EXPEDIENTE N°: EJIE-2026-076

# **Suministro mediante arrendamiento sin opción de compra (renting) de dispositivos para el Departamento de Educación.**

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Mayo de 2026

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren 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: |
|---------|-------|--------------------|----------------|---------------|
| 1.0     |       | Versión inicial    |                |               |
|         |       |                    |                |               |
|         |       |                    |                |               |
|         |       |                    |                |               |

## Índice

|           |                                                                               |           |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>  | <b>Perfil de la compañía</b>                                                  | <b>4</b>  |
| <b>2</b>  | <b>Antecedentes</b>                                                           | <b>5</b>  |
| 2.1       | Proceso de convergencia ICPS                                                  | 5         |
| 2.2       | Departamento de Educación                                                     | 5         |
| <b>3</b>  | <b>Objeto del Contrato</b>                                                    | <b>7</b>  |
| 3.1       | Suministro de material                                                        | 7         |
| <b>4</b>  | <b>Alcance del Contrato</b>                                                   | <b>8</b>  |
| <b>5</b>  | <b>Suministro</b>                                                             | <b>9</b>  |
| 5.1       | Condiciones generales                                                         | 9         |
| 5.2       | Modelo de prestación del servicio                                             | 9         |
| 5.3       | Garantías, reparaciones y obsolescencia                                       | 11        |
| 5.4       | Condiciones técnicas y ambientales del suministro                             | 14        |
| 5.5       | Características exigidas WOS/LOS                                              | 15        |
| <b>6</b>  | <b>Gobierno y seguimiento del Servicio</b>                                    | <b>16</b> |
| 6.1       | Comité Seguimiento del Servicio                                               | 16        |
| <b>7</b>  | <b>Anexo I- Estimaciones de elementos</b>                                     | <b>17</b> |
| <b>8</b>  | <b>Anexo II- Pedido Inicial</b>                                               | <b>18</b> |
| <b>9</b>  | <b>Anexo III - Datos reparaciones</b>                                         | <b>19</b> |
| <b>10</b> | <b>Anexo IV - Formato de presentación de características del equipamiento</b> | <b>20</b> |
| <b>11</b> | <b>Anexo V – Formato de presentación de condiciones medioambientales</b>      | <b>21</b> |

# 1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jauriaritzaren 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>

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, 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 Antecedentes

### 2.1 Proceso de convergencia ICPS

En el Consejo de Gobierno de 14 de enero de 2014, el Consejero de Hacienda y Finanzas informó de una iniciativa departamental consistente en el inicio de un proyecto de estudio y análisis de las oportunidades de mejora derivadas del proceso de convergencia en materia de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el seno de la Administración Pública y el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La labor consistía en definir un nuevo modelo basado en el análisis detallado de la situación actual de prestación de servicios en materia de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el seno de la Administración Pública y el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, comprendiendo la Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco y las Redes Sectoriales, así como cualquier otra infraestructura informática y de comunicaciones utilizada por las entidades del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La propuesta elaborada fue aprobada en Consejo de Gobierno de 27 de Julio de 2015, instando a llevar a cabo un proceso de convergencia en materia TIC en principio circunscrito a las infraestructuras y elementos anexos (Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto de Trabajo y Servicios Corporativos Unificados), proponía una metodología y gobernanza de trabajo para la implementación del nuevo modelo de convergencia TIC-ICPS articulado a través de EJIE.

En Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2016 se aprueba el documento ejecutivo «Plan General de actuación en materia de Convergencia» y se autoriza la implementación del proceso de convergencia, consistente en la puesta en marcha desde EJIE como órgano gestor de un Catálogo de Servicios ICPS a ofrecer a los Entes y Redes del Sector Público vasco, e implementar de forma paulatina.

### 2.2 Departamento de Educación

En la actualidad el Departamento de Educación, respecto al equipamiento en Centro Educativos, tiene un parque informático de unos 65.000 equipos para alrededor de 200.000 alumnos/as en centros públicos y en torno a los 400.000 alumnos/as incluyendo los centros concertados.

Inmersos en un proceso continuo de modernización digital, sus sistemas están evolucionando hacia la gestión de identidad única, apoyados por una actualización (y simplificación) de infraestructuras y servicios de puestos de personas usuarias. Esto ha permitido establecer un Workplace moderno, tecnológicamente avanzado y con una repercusión directa en la economía, simplificando la gestión y mejorando del rendimiento y productividad.

En relación con dicho proceso de modernización surge la iniciativa objeto de este pliego, centrándose en el alumnado como colectivo destinatario de una dotación de dispositivos tecnológicos que permitan reforzar y cumplimentar su proceso educativo.

Actualmente, el Departamento tiene dos soluciones SaaS departamentales para la gestión de Identidades/Dispositivos/Cloud Office:

- Microsoft/Azure/Office365
- Omnisia Workspace One

La política activa del Departamento con los centros educativos es ofrecer varias posibilidades de uso de tecnología (Google. Linux y Microsoft). Debido a esta circunstancia, existen actualmente, unos 80 centros adscritos a las opciones en los Tenants departamentales, utilizando, como identidad unificada, la proporcionada desde el AzureAD asociado al tenant Office365 departamental.

Existen además del orden de 400 Tenants en Google/GSuite correspondientes a otros tantos centros educativos que ya gestionan sus identidades. Estos usuarios están definidos en cada tenant de los centros.

Para el enrolado de estos usuarios/dispositivos se ha creado una lista blanca o relación de confianza entre el tenant departamental de Google y los tenant de los centros. De esta forma se consigue que todos los dispositivos se puedan gestionar desde un único tenant centralizado.

**Suministro de dispositivos para el Departamento de Educación**

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Será necesario delegar la gestión de usuarios y de dispositivos en cada centro, tanto en el caso de tenants de centros como en el del tenant departamental.

Todos los dispositivos Linux y Windows (portátiles con sistemas operativo concreto) objeto de este pliego, se deberán enrolar en su tenant departamental correspondiente a su tecnología (WorkSpace One e Intune respectivamente)

El departamento no contempla en estos momentos el licenciamiento de ninguno de los dispositivos a incorporar con su sistema de licenciamiento actual. Los dispositivos, independientemente del SO con el que se provean, **no deberán de adquirirse** con la licencia necesaria para que puedan ser gestionados.

### 3 Objeto del Contrato

El objeto del contrato es el **Suministro de equipamiento microinformático en arrendamiento sin opción de compra (renting)** para dotar a los alumnos/as de educación secundaria y bachiller de dispositivos tecnológicos como apoyo al proceso educativo.

Se han contemplado para esta licitación con objeto de cubrir diferentes tipos de elementos según su tecnología:

- Dispositivos Portátiles Windows11/ LINUX (WOS/LOS)

#### 3.1 Suministro de material

Se desea adquirir en modalidad de **arrendamiento a 42 meses sin opción de compra**, que dé cobertura a las necesidades planteadas por el departamento de Educación para el colectivo mencionado anteriormente.

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

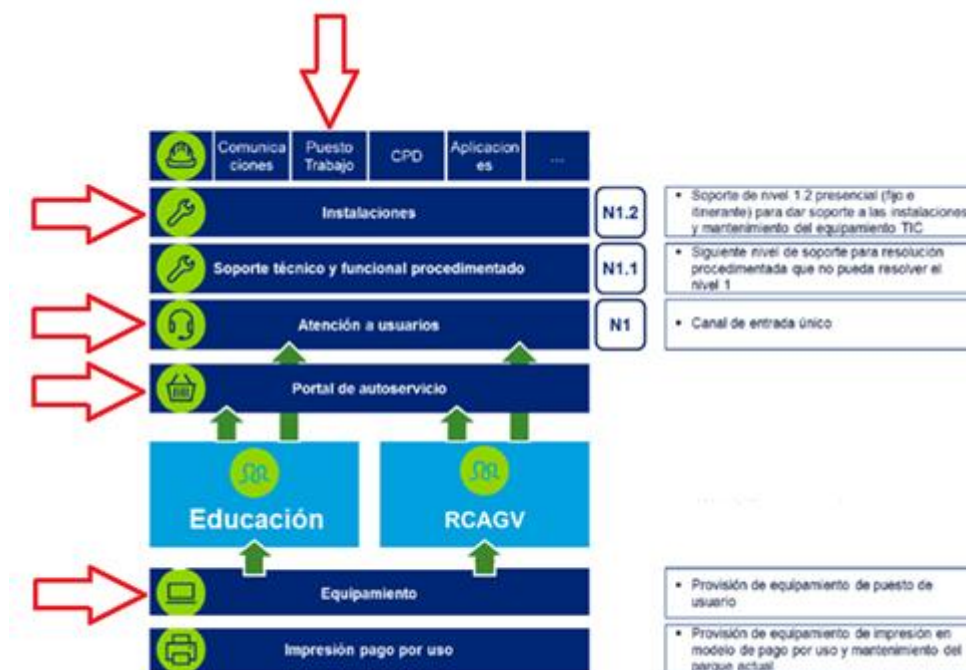
Revisar Anexo I de Estimación de elementos donde se incluye la estimación de los periodos donde se van a tener que restituir los equipos.

Revisar Anexo II de Pedido Inicial donde se incluye las cantidades de cada tipo de material que se deben suministrar en el pedido inicial.

## 4 Alcance del Contrato

De manera gráfica se muestran a continuación los diferentes ámbitos de servicio que EJIE presta, y señalado en rojo el correspondiente al presente pliego.

Es importante recalcar que en el siguiente gráfico se muestran Educación y RCAGV como organismos a modo ilustrativo.



El alcance del presente pliego se puede resumir en los siguientes aspectos:

- **Suministro del equipamiento** necesario para cubrir la demanda del departamento de Educación al respecto dentro de la iniciativa para dotar a los alumnos/as de dispositivos tecnológicos como apoyo al proceso educativo. Las volumetrías estimadas del equipamiento se encuentran detalladas en el anexo: [Anexo I – Estimaciones de elementos](#) y el pedido inicial en el anexo: [Anexo II – Pedido Inicial](#)

## 5 Suministro

### 5.1 Condiciones generales.

Consistirá en el suministro del equipamiento microinformático, en modalidad de renting a 42 meses, mantenimiento y retirada del mismo.

Los conceptos que incluye el renting del dispositivo son los siguientes:

- Arrendamiento sin opción de compra del equipo.
- Suministro, entrega y masterización de los equipos
- Fondo integral de reparación.
- Mantenimiento y reparaciones
- Reposición por obsolescencia tecnológica de la siguiente versión o en el caso de no existir versión superior, el modelo que cubra al menos las características técnicas requeridas en el PCT o superiores.
- Devolución incluyendo los derivados de los costes de reparación y/o actualización técnica (hardware /software) requerida para convertir si así lo desea el equipo a su estado original, incluidos maquetados, eliminación de claves BIOS, cables, manuales y otros accesorios, así como los costes derivados de la recogida de los equipos en la dirección indicada, los gastos derivados del embalaje, retirada y/o transporte de los equipos
- Licencias SO necesarias.

El suministro se plantea como un **arrendamiento a 42 meses sin opción de compra**, tras los cuales EJIE actuará de la siguiente manera:

- **Devolución** de los equipos informáticos.

Es de obligado cumplimiento que todos los dispositivos suministrados se registren en su dominio correspondiente (Microsoft o Workspace One) según procedimiento estándar o particularizado para esta iniciativa en concreto, así como en la devolución, la eliminación de los equipos del dominio correspondiente.

El registro de los dispositivos Windows y linux en las plataformas de gestión correspondientes (Intune y Workspace One) debe ser ZTE (ZeroTouchEnrollment) obligatoriamente. Es decir, en el primer arranque, los dispositivos comprueban si se les ha asignado una configuración empresarial utilizando diferentes métodos, para registrarse en dichas plataformas. **Serán servicios de fábrica obligatorios los que se precisen para este registro ZTE**, como pudieran ser, por ejemplo, configuraciones específicas sobre los sistemas operativos, inclusión de certificados, etc.

Los equipos con Linux deberán ser maquetados con la imagen proporcionada desde EJIE o Departamento de Educación, así como la inclusión en la herramienta de gestión correspondiente si fuera necesario.

### 5.2 Modelo de prestación del servicio.

#### 5.2.1 Gestión de la contratación.

Las adjudicatarias entregarán los suministros referenciados en el presente pliego, conforme a las peticiones que de forma singular les vaya realizando EJIE, y con arreglo a los precios y el plazo máximo establecido para la entrega de los materiales.

A tener en cuenta que la previsión es que la entrega inicial (en Anexo II) de la totalidad de los dispositivos deberá realizarse en 2 meses a partir de la fecha de adjudicación de suministro correspondiente en los almacenes de la adjudicataria de la gestión de los equipos de esta iniciativa, aunque no exime de pedidos posteriores a lo largo de la vida del contrato en función del número de matriculaciones de alumnado a lo largo del curso o en los cambios de año escolar.

Para pedidos posteriores es que la entrega de la totalidad de los dispositivos deberá realizarse en máximo de 3 meses a partir de la fecha de pedido lanzado desde EJIE. Se indica una aproximación a esta información en el Anexo I.

Por parte de EJIE se comprobarán la documentación de los equipos y su correlación con las solicitudes de material. Es imprescindible la inclusión en la CMDDB a través de la herramienta de GestiónIT definida (ServiceNow) de todos y cada uno de los dispositivos entregados, así como su posterior mantenimiento y actualización. De manera que sólo se facturarán aquellos que estén convenientemente documentados y referenciados según este proceso. Será obligación de la adjudicataria de suministro la entrega de la documentación necesaria para esta gestión por parte de la oficina técnica del servicio en ServiceNow.

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

### 5.2.2 Entrega del equipamiento

La Adjudicataria deberá facilitar a EJIE el espacio suficiente y seguro en su almacén, durante la ejecución del contrato, para dar respuesta en los plazos indicados en el presente pliego y por la necesidad de disponer del equipamiento en los tiempos descritos. El almacén deberá estar ubicado en la Comunidad Autónoma del País Vasco con el fin de garantizar tiempos de entrega y de reparaciones, así como para evitar gastos de desplazamiento y de la logística asociada. Asimismo, dispondrá de herramientas y medios para la manipulación de grandes volúmenes de palés de todo tipo, de manera segura. Es responsabilidad de la Adjudicataria garantizar la integridad del material objeto del servicio, mientras se encuentre bajo su responsabilidad. La Adjudicataria responderá de cualquier contingencia con el material alojado en su almacén, averías, roturas, robos, hurtos, etc., que afecten a la disponibilidad del mismo, debiendo reponer el objeto, en el plazo máximo de **15 días naturales**.

Deberá tener capacidad suficiente para almacenar, al menos, 7.000 unidades para cubrir las unidades iniciales estimadas a entregar en los primeros meses, cumpliendo las medidas de seguridad necesarias para su integridad.

A partir de que EJIE comunique el equipamiento necesario mediante el correspondiente pedido, la adjudicataria queda obligada a efectuar las entregas del pedido inicial (estimación en Anexo I) en **2 meses** a partir de la fecha de adjudicación de suministro correspondiente y **3 meses** para los pedidos posteriores, siendo a su costa y por su cuenta y riesgo el transporte de las mismas hasta cualquiera de los tres almacenes de la adjudicataria de la adjudicataria del servicio, siendo responsable de las abonar los gastos generados a causa de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados en los bienes.

El plazo de entrega es requisito indispensable y será de obligado cumplimiento

La adjudicataria deberá responder con idénticas garantías pedidos y/o entregas posteriores al aprovisionamiento inicial.

Las entregas del material se realizarán en las ubicaciones (dentro de la CAPV) indicadas por la adjudicataria de la gestión objeto de la presente iniciativa, que será la encargada de los servicios y la logística a los centros relacionada con estos dispositivos.

Los equipos deberán ser entregados con el etiquetado fijado según los estándares de EJIE. Las etiquetas deberán llevar un adhesivo fuerte, que no se despegue con facilidad, y que sea resistente al calor y a productos químicos de limpieza. EJIE indicará los rangos y formatos del etiquetado, y la forma de entrega de la relación de elementos por cada solicitud de material, con su número de serie, contrato, etiqueta, tipo de equipo...

Las entregas deben ir acompañadas con la información correspondiente en formato electrónico la documentación relativa a la oferta económica, los datos del equipamiento necesarios para su identificación, marca, modelo, características, fechas de garantía y número de serie, etc., con la configuración que EJIE determine.

Si durante la vigencia del contrato, alguno de los modelos quedase obsoleto, descatalogado o dejase de existir; se deberá entregar un modelo con características técnicas iguales o superiores al adjudicado. Este cambio de estándar debe ser aprobado por el comité correspondiente. No puede haber variación de precios, y no hay nada indicado sobre revisión de precios.

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

El plazo de cómputo de inicio del renting de cada equipo se contará desde el visto bueno de la recepción de la mercancía por EJIE.

### 5.2.3 Devolución del equipamiento

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

Si para realizar la devolución, se requiere medidas específicas para garantizar la integridad del equipo durante el tránsito (protecciones, embalajes, etc...) será responsabilidad y a cargo de la adjudicataria.

La adjudicataria retirará el material debidamente paletizado en el plazo máximo de dos meses tras la finalización del contrato de renting, en las ubicaciones que EJIE indique, sin coste alguno para EJIE. Esto no debe suponer en ningún caso incremento de cuotas y pago de renting, finalizando en los 42 meses indicados.

EJIE (a través de su empresa adjudicataria del expediente de gestión de los equipos), pondrá a disposición los equipos ya paletizados para que el adjudicatario de este expediente los recoja, en cualquiera de sus tres almacenes.

No se dispone de estimación de recogidas al año, pero éstas estarán relacionadas con los volúmenes de equipos indicados en el expediente, siendo necesarias tantas recogidas como se requiera para asegurar la devolución de los equipos en fecha de finalización del renting.

La Adjudicataria deberá garantizar que realizará las medidas necesarias para asegurar que no se pueda recuperar datos de los equipos suministrados, así como la eliminación de contraseñas de BIOS, maquetado de equipo y la eliminación de los equipos del dominio correspondiente.

## 5.3 Garantías, reparaciones y obsolescencia

### 5.3.1 Gestión garantías y reparaciones

Las peticiones de reparación bien de garantía como de mal uso se gestionarán a través de ServiceNow.

El servicio de atención al usuario será el encargo del contacto con el usuario final para recoger las incidencias reportadas, así como de los contactos con el usuario.

Tras registrarse las incidencias por el servicio de atención al usuario, el servicio de técnico, generarán las peticiones al adjudicatario con los equipos a reparar. Se generarán peticiones de reparación independientes de garantía y de mal uso semanalmente en las que se ira documentando las actuaciones.

requeridas. Se deberá adjuntar a la petición documentación de las reparaciones, así como Excel indicado coste de las reparaciones realizadas. Se plantea realizar una petición para cada tipo (garantía/mal uso) a la semana, aunque podría aumentarse en periodos concretos.

Para determinar el tipo de reparación del equipo, se realiza una primera revisión básica de los equipos y en función de estas pruebas se asigna inicialmente a un grupo u otro. El adjudicatario realizara sus análisis para confirmar el diagnóstico inicial.

Los equipos para reparar se recogerán en los almacenes del servicio, actualmente uno por provincia, y se deberá devolver en el mismo lugar en plazo establecido.

Todas las medidas necesarias para garantizar la integridad del equipo durante el transito (protecciones, embalajes, etc...) para realizar la reparación será responsabilidad y a cargo de la adjudicataria.

### 5.3.2 Garantías.

El equipamiento ofertado deberá estar en garantía in situ (Siguiente Día Laborable – Next Business Day) durante los años de duración del arrendamiento sin opción de compra (renting).

Se garantizará un tiempo máximo de reparación o sustitución de los componentes o equipos defectuosos de 2 días naturales desde la comunicación de la incidencia (desde la fecha de asignación del ticket en ServiceNow). En caso de no poder subsanarse la avería en el tiempo indicado, la adjudicataria procederá a la sustitución del equipo averiado por otro igual o de prestaciones iguales o superiores en un plazo máximo de 24 horas desde la comunicación de la incidencia. Este cambio supondrá además la actualización de la información relacionada con el pedido, tanto en la CMDB como en la documentación asociada.

En el caso de que en el transcurso de la garantía se detectasen errores repetitivos (dos o más errores sobre un mismo componente de un dispositivo) debidos a cualquier tipo de mal-función genérico o de fallo de diseño de la arquitectura del equipo, todos los equipos del modelo afectado serán sustituidos por otro de iguales o superiores características en un plazo máximo de 15 días naturales. En cualquier caso, se determinarán este tipo de errores en un comité de seguimiento del servicio.

La interlocución de la adjudicataria se realizará con los contactos autorizados de cada centro que proporcionará y mantendrá el departamento de Educación, y en ningún caso se realizará con la persona usuaria final (alumno/a) del dispositivo

La adjudicataria deberá cubrir la garantía, sin coste alguno para EJIE, por reposición de piezas y reparación de los equipos defectuosos durante toda la vida del contrato de arrendamiento excepto la batería que es considerada como consumible y deberá tener un año de garantía. La garantía abarcará todos los componentes del equipo y comenzará a correr a partir del momento en que se complete la entrega y aceptación por parte de EJIE, en el lugar dispuesto por éste. La aceptación se refleja en un acuerdo en forma de albarán de entrega que recoge el material entregado, su identificación y las condiciones de prestación.

En el caso de que por error de etiquetado o logístico de la Adjudicataria de equipamiento, los equipos tengan que ser devueltos, el inicio de la garantía no comenzará a correr, desplazándose esa fecha de comienzo de garantía con la coincidente de la nueva entrega correcta.

### 5.3.3 Fondo integral de reparación.

Aunque las garantías que ofrecen los fabricantes son importantes, a menudo no cubren todos los riesgos que pueden afectar a estos dispositivos. Por ello, solicitamos un Fondo integral de reparación diseñado específicamente para cubrir todas las incidencias que no estén contempladas en la garantía de los equipos suministrados, con un límite de cobertura de hasta 360.000 euros. El importe máximo del fondo se prorrateará por el número máximo de equipos a pedir y cada equipo solicitado llevará incluido dicha parte proporcional, generando la cuantía del fondo. Las reparaciones a realizar serán determinadas por el Departamento de Educación según su criterio y cuando el valor de la reparación no supere el valor residual del mismo (número de cuotas pendientes).

Este fondo integral está diseñado para ofrecer una protección completa frente a una variedad de incidentes que pueden afectar a los equipos informáticos, tales como:

1. **Daños Accidentales:** Protección contra daños físicos causados por accidentes, como caídas, derrames de líquidos o golpes.
2. **Fallas No Cubiertas:** Inclusión de fallas mecánicas o eléctricas que no estén cubiertas por la garantía del fabricante.
3. **Incendios e Inundaciones:** Protección ante daños causados por incendios e inundaciones.
4. **Costos de Reparación:** Asistencia en la reparación de equipos dañados, incluyendo la cobertura de costos de mano de obra y piezas.

Si al final del período de cobertura no se han utilizado todos los fondos disponibles, se devolverá el monto no gastado. Esto garantiza que los asegurados no solo estén protegidos, sino que también obtengan un beneficio económico si no enfrentan incidencias durante la vigencia del renting.

En el supuesto de agotar los fondos, el coste de las incidencias tendría que pagarlas el departamento/EJIE.

Se garantizará un tiempo máximo de reparación o sustitución de los componentes o equipos defectuosos de 7 días naturales desde la comunicación de la incidencia (desde la fecha de asignación del ticket en ServiceNow). EL adjudicatario deberá gestionar dichas incidencias en la herramienta de gestión ServiceNow siendo esta herramienta la única vía de tratamiento de las incidencias.

Se adjunta volumetría de reparaciones en los 3 primeros años del servicio actual (2021 – 2024) en el Anexo II

Se adjunta reparaciones más frecuentes para su valoración económica en el anexo II.

Como parte de la valoración económica, se tendrán en cuenta el valor de las reparaciones más comunes indicadas en el anexo VII.

### 5.3.4 Cláusula de previsión de obsolescencia, descatalogación o nuevas versiones de productos.

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

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

## 5.4 Condiciones técnicas y ambientales del suministro

### 5.4.1 Condiciones mínimas aplicables de obligado cumplimiento

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

Además, cuando proceda, a fin de garantizar la compatibilidad del hardware ofertado con el sistema operativo solicitado, el equipo deberá acreditar haber pasado favorablemente las pruebas de compatibilidad con la familia de sistemas operativos Windows, no aceptando los tests individuales de partes o componentes de los mismos, sino el test del equipo en su totalidad. Para ello, las empresas licitadoras deberán detallar en la oferta el Submission ID junto al “Windows Logo Verification Report” o similar acreditado, el cual deberá haber resultado aprobado para Windows 11 64bit Pro en su última versión y actualización. La mínima versión homologada debe ser 25H2, versión actual en el momento de redacción del pliego.

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

La masterización y todos los servicios de fábrica necesarios para ZTE (Zero Touch Enrollment) estarán incluidos en el precio ofertado y deberán hacerse en base a las diferentes necesidades y tecnologías (Windows y Workspace One) que EJIE y sus clientes entreguen. También se incluye el etiquetado de los equipos de acuerdo con los estándares marcados por EJIE.

Para los dispositivos Linux, se proporcionará una imagen para su carga en los equipos suministrados. Esta maquetación y todos los servicios de fábrica necesarios estarán incluidos en el precio ofertado y deberán hacerse en base a las diferentes necesidades que EJIE y sus clientes entreguen.

De manera general y obligatoria deberán cumplirse las siguientes características:

- Los fabricantes de los equipos ofertados deberán disponer de un sitio web donde se puedan consultar y descargar controladores, firmware, parches y gestionar las garantías; además recogerán las características de los equipos y sus manuales. Dicha web facilitará la información tan solo introduciendo el part number y/o el número de serie (se deberá aportar la url de acceso para cada equipo ofertado). Se valorará que no sea necesario introducir ningún dato de forma que la web identifique automáticamente el modelo del ordenador.
- El número de serie del equipo deberá figurar en el exterior del chasis de forma visible y mediante un etiquetado que no sea sencillo desprender.
- En el caso de los ordenadores Windows/linux, estos deberán tener BIOS tipo UEFI desarrollada por el Fabricante para dotar de mayor seguridad y protección al proceso de inicio del ordenador. Los equipos vendrán configurados con contraseña en la BIOS de fábrica y será responsabilidad de la adjudicataria la eliminación de la misma en la devolución de los equipos.
- Todos los fabricantes deben cumplir de las normativas de la CE en materia de seguridad y emisiones RFI.
- Todos los elementos deben disponer de la certificación Energy Star o equivalente. Adicionalmente los equipos dispondrán de la calificación medioambiental EPEAT gold o equivalente.
- Los sistemas informáticos que se oferten deben cumplir con la legislación comunitaria (Directiva 90/270/CEE) que determina las disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a compatibilidad electromagnética, emisiones de radiación y aspectos medioambientales y ergonómicos. Además, deben ser conformes con las normativas técnicas

en vigor sobre esta materia (ISO-9241, asumida como Norma EN 2941 y UNE-EN 29241 o equivalentes).

- En portátiles, las baterías no contendrán mercurio en concentraciones superiores a las especificadas en la Directiva 91/157/EEC. Si se usan baterías peligrosas éstas serán fácilmente separables e irán etiquetados según la anterior Directiva citada.
- Los materiales no contendrán plomo, cadmio, mercurio, cromo hexavalente, PBB ni PBDE según lo especificado en la Directiva 2002/95/EC y sus enmiendas.
- En caso de disponer de partes plásticas:
  - > 25 gr. estarán marcadas según ISO 11469 o equivalentes.
  - > 100 gr. serán de mono-material o de materiales fácilmente separables.
  - No tendrán interior metálico y si lo tuvieran, éste se podrá quitar fácilmente.

#### 5.4.2 Muestras

EJIE solicitará a las Licitadoras la entrega de muestras de los dispositivos identificados en el presente pliego con el fin de evaluar los productos presentados en la fase de valoración técnica especificada en el PCP.

En el caso de que los dispositivos de ambas tecnologías sean el mismo, se entregara únicamente uno de ellos con SO Windows.

En caso de entregar dispositivo Linux, se entregará con cualquier versión de Linux en sus últimas versiones.

Estas muestras deberán entregarse a EJIE antes de la fecha fin de presentación de las ofertas.

La dirección de entrega es la siguiente:

#### **EJIE SOCIEDAD INFORMATICA**

Mediterraneoaren Hiribidea, 14, 01010 Vitoria-Gasteiz, Araba

Se deberá identificar el nº de expediente y el objeto del contrato.

### 5.5 Características exigidas WOS/LOS

Se han identificado los dispositivos con tecnología Windows/Linux que permitirán al departamento de Educación dotar de los mismos a los alumnos/centros que en la actualidad o en el futuro consuman servicios de Microsoft y Linux.

Concretamente los elementos que se desea adquirir en modalidad de renting a 42 meses son los siguientes:

- Dispositivo Windows
- Dispositivos Linux

En el Anexo III, se detallan las condiciones técnicas de obligado cumplimiento, así como las opciones que se han identificado por cada tipo de elemento.

## 6 Gobierno y seguimiento del Servicio

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

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

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

### 6.1 Comité Seguimiento del Servicio

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

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

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

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

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

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

## 7 Anexo I- Estimaciones de elementos

En este anexo se presentan las cantidades estimadas de equipos a renovar por cada tipo de elemento requerido y año/mes. Este número podrá variar en función de las matrículas del año que pueden incrementarse o decrementarse cada año según el número de alumnos, así como según las necesidades del departamento.

|      | WOS    | LOS   |
|------|--------|-------|
| 2026 | 6.000  | 1.000 |
| 2027 | 4.000  | 1.000 |
|      | 10.000 | 2.000 |

Estimaciones totales de elementos necesarios por cada tipo de elemento:

| Número estimado de elementos por tipo | Tipología elementos | Número de elementos |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|
| WOS/LOS                               | Dispositivo Windows | 10.000              |
|                                       | Dispositivo Linux   | 2.000               |

## 8 Anexo II- Pedido Inicial

En este anexo se presentan las cantidades iniciales de equipos en el pedido inicial por cada tipo de elemento requerido. Este pedido deberá suministrarse en el plazo indicado.

|      | WOS   | LOS   |
|------|-------|-------|
| 2026 | 6.000 | 1.000 |

## 9 Anexo III - Datos reparaciones

En este anexo se presentan el volumen de reparaciones que se han realizado al material, así como los equipos que ha quedado fuera del servicio por robos, hurtos o que no se podían reparar en el periodo de 2021 a 2024.

| REPARACIONES                        | Nº INCs       |
|-------------------------------------|---------------|
| CONECTOR JACK                       | 19            |
| PANTALLA                            | 2.479         |
| PANTALLA Y CHASIS COMPLETO          | 302           |
| PANTALLA, TECLADO Y VARIOS COVERS   | 550           |
| PANTALLA, TECLADO Y/O VARIOS COVERS | 639           |
| TECLADO Y COVER                     | 484           |
| TECLADO o 1 COVER                   | 528           |
| VARIOS COVERS                       | 779           |
| REPOSICION CARGADOR                 | 1.570         |
| REPOSICION MALETIN                  | 2.574         |
| REPOSICION DE RATON                 | 448           |
| COLOCACIÓN DE TECLA                 | 323           |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>10.695</b> |

## 10 Anexo IV - Formato de presentación de características del equipamiento

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

- WOS/LOS
  - 1-Plantilla técnica WOS-LOS -LicitadoraYYY.xlsx
    - Hoja –Dispositivo Windows
    - Hoja –Dispositivo Linux

## 11 Anexo V – Formato de presentación de condiciones medioambientales

En este anexo se adjuntarán por parte de la Licitadora las hojas con las condiciones medioambientales identificadas en el punto 6.4.

Se debe presentar una hoja de cálculo de la siguiente manera:

- WOS/LOS.
  - 2-Plantilla Medioambientales WOS-LOS-LicitadoraYYY.xlsx
    - Hoja – Dispositivo Windows
    - Hoja – Dispositivo Linux