

Renovación de la extensión de garantía de fabricante y ampliación de la infraestructura DDI de Batera

Pliego de Condiciones Técnicas

Marzo de 2026

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	9/3/2026	Versión inicial	Alfonso Rubio	Javier Cela

Indice

1	Introducción	4
1.1.	Perfil de la compañía	4
2	Objeto del contrato.....	5
2.1	Ámbito.....	5
2.2	Servicios de mantenimiento.....	5
3	Alcance y requisitos del servicio.....	6
3.1	Alcance de los suministros y servicios solicitados	6
3.2	Acuerdos de nivel de servicio	6
3.3	Otros requisitos asociados a la prestación del servicio.....	7
3.3.1	Stock de equipos	7
3.3.2	Medios técnicos y herramientas de apoyo al servicio	7
4	Entorno tecnológico.....	8
4.1	Equipamiento del fabricante EfficientIP	8

1 Introducción

1.1. Perfil de la compañía

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

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

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

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

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

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <https://www.ejje.eus>.

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco). Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

El presente pliego, como el resto de los documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

2 Objeto del contrato

Se entiende por **DDI** la gestión integrada de los servicios de red DNS (Domain Name System), DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol), e IPAM (IP Address Management).

El presente expediente tiene por objeto la contratación de la renovación por un año del soporte de fabricante y servicios de mantenimiento hardware y software de los equipos de EfficientIP (extensión de garantía) que conforman la infraestructura actual DDI del datacenter de Batera, así como la contratación de nuevas suscripciones de licencias DDI adicionales para dar cobertura a nuevas iniciativas en Cloud Pública cuyas necesidades exceden el dimensionamiento actual.

El mantenimiento por contratar deberá garantizar el soporte ante incidencias, así como la actualización de versiones de software del equipamiento y sistemas de gestión, de acuerdo con el alcance solicitado y asegurando el cumplimiento de los requisitos de calidad de servicio descritos en el presente pliego de condiciones técnicas.

2.1 Ámbito

El presente contrato se circunscribe a aquellos equipos (hardware y software asociado) que conforman la infraestructura de DDI del datacenter de Batera. El detalle de los equipos y distribución geográfica se adjunta en el apartado entorno tecnológico del presente documento.

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

2.2 Servicios de mantenimiento

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

3 Alcance y requisitos del servicio

3.1 Alcance de los suministros y servicios solicitados

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

- ❑ Suministro de la renovación del soporte de fabricante y de la suscripción de las licencias. Se renovará el soporte de los equipos y la suscripción de las licencias objeto de contrato por un año desde el comienzo de este. Todas las renovaciones y mantenimientos deberán ser oficiales y estar garantizadas por el respectivo fabricante. Allá donde sea necesario por obsolescencia se procederá con el cambio del hardware correspondiente mediante servicios profesionales del fabricante.
- ❑ Suministro de nuevas suscripciones de licencias. Se contratarán nuevas suscripciones de licencias y el soporte asociado del fabricante por un año desde la fecha de comienzo del contrato. Todas las suscripciones de licencias deberán ser oficiales y estar garantizadas por el respectivo fabricante.
- ❑ Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma. Aunque es un servicio ya constituido y no se prevén variaciones significativas, si durante la vigencia del contrato se decidiera actualizar o evolucionar los servicios existentes, el adjudicatario deberá asumir el mantenimiento de esas posibles evoluciones sobre la misma plataforma objeto del presente contrato.
- ❑ Intervenciones planificadas. Las operaciones y asistencias que requieran los servicios descritos, por ejemplo, la parada de algún elemento que conforma la plataforma o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico de EJIE en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.

3.2 Acuerdos de nivel de servicio

La renovación de los soportes de fabricante EfficientIP de los equipos objeto del contrato deberá contemplar la contratación del soporte oficial “Gold” garantizando la modalidad de soporte técnico 24x7 y como mínimo la opción de reemplazo y sustitución hardware NBD (Next Business Day).

3.3 Otros requisitos asociados a la prestación del servicio

3.3.1 Stock de equipos

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

3.3.2 Medios técnicos y herramientas de apoyo al servicio

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

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

4 Entorno tecnológico

A continuación, se adjunta el detalle del equipamiento objeto del contrato.

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

4.1 Equipamiento del fabricante EfficientIP

El documento “*Anexo1_EIP_Batera_v1.1.xlsx*” se facilitará a los licitadores previa solicitud y firma del Compromiso de Confidencialidad según el modelo del Anexo XIV del Pliego de Condiciones Particulares.