



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EJIE-2026-089

Suministros y servicios para la renovación y ampliación de suscripción de licencias del sistema de protección antivirus del Departamento de Educación.

Pliego de Condiciones Técnicas

Junio 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	08/06/2026	Primera versión	Javier González Tavera	Aritza Iratzagorria

Índice

1	Introducción	4
1.1	Perfil de la compañía	4
1.2	Situación actual y necesidades	5
2	Objeto actual del contrato	6
3	Alcance del contrato	7
3.1	Suministros	7
3.1.1	Garantía y soporte del fabricante	7
3.1.2	Justificación de la tecnología	7
3.1.3	Servicios profesionales de fabricante	8
3.1.4	Suministros a demanda	8
3.2	Servicios	9
3.2.1	Servicios de mantenimiento	9
3.2.1.1	Ámbito de aplicación	9
3.2.1.2	Alcance de los servicios solicitados	9
3.2.1.3	Medios técnicos y herramientas de apoyo al servicio	9
3.2.2	Servicios de soporte técnico a demanda	9
3.3	Seguimiento y control de ejecución del proyecto	10
3.3.1	Seguimiento por parte de EJIE y Departamento	10
3.3.2	Seguimiento por parte del adjudicatario	10
3.3.3	Equipo de trabajo para la ejecución del proyecto	11

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 por 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 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, 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.

1.2 Situación actual y necesidades

Los centros educativos y de apoyo públicos dependientes del Departamento de Educación (en adelante Departamento) disponen de redes informáticas locales con acceso a Internet como soporte para el desarrollo de sus actividades. Estas redes se encuentran integradas en la denominada Red Educativa, en la que también existen servicios comunes ubicados en servidores centralizados.

Con el fin de disponer permanentemente de un alto nivel de seguridad y, sin perjuicio de otras medidas complementarias que se puedan tomar, la Red Educativa debe estar protegida de forma continua y adecuadamente contra el ataque y propagación de virus informáticos, así como de otros tipos de software maliciosos.

Actualmente ya existe desplegado un sistema de protección dentro de la Red Educativa, finalizando la vigencia de las licencias asociadas a este sistema el 23 de febrero de 2027. De este modo, con el objeto de mantener la protección de los equipos, surge la necesidad de renovar las licencias correspondientes al sistema de protección antivirus y antimalware y su soporte de fabricante asociado, así como los servicios de mantenimiento y soporte adicionales especificados en el presente documento.

Asimismo, el contexto actual en materia de ciberseguridad resulta cada vez más complejo y los riesgos siguen aumentando. En este sentido, además de dar continuidad a los citados productos de ciberseguridad en el Departamento, mediante este expediente de contratación se pretende aumentar el nivel protección actual mediante la incorporación de nuevas funcionalidades.

2 Objeto actual del contrato

De acuerdo con la necesidad y situación actual, el objeto de este contrato es:

- Suministro correspondiente a la renovación de las licencias y su soporte de fabricante asociado, relativas al sistema vigente de protección antivirus y antimalware los equipos de la Red Educativa por un periodo de 2 años.
- Suministro de las licencias de suscripción a demanda relativas a la funcionalidad de detección y respuesta gestionada.
- Prestación de servicios de mantenimiento y soporte de acuerdo con el alcance solicitado en el presente documento por un periodo de 2 años.

3 Alcance del contrato

A continuación, se describe el alcance del contrato a través del presente expediente.

3.1 Suministros

La descripción de los suministros incluidos en este contrato se especifica en el documento denominado "Descripción del suministro". A demanda y bajo solicitud del licitador, EJIE puede proporcionar 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.

La empresa adjudicataria deberá suministrar las suscripciones de licencias indicadas en dicho documento junto con el soporte de fabricante asociado.

Todas las licencias y soportes de fabricante asociados deberán ser oficiales y estar garantizadas por el mismo.

3.1.1 Garantía y soporte del fabricante

Junto con los suministros, la empresa adjudicataria deberá incluir la garantía y soporte de fabricante de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Todas las licencias objeto de suministro deberán disponer de garantía de fabricante durante los periodos indicados en el documento "Descripción del suministro".
- Se incluye el software necesario para garantizar las diferentes funcionalidades y tecnologías solicitadas, incluyendo el soporte de fabricante durante la vigencia solicitada.
- 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.
- Soporte técnico personal directo con el fabricante: deberá existir una persona de contacto única para la gestión del soporte (Technical Account Manager- TAM). La comunicación se deberá poder realizar tanto por correo electrónico como telefónicamente. El horario será de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:30, de lunes a viernes.
- Servicio de respuesta rápida (máximo 24 horas) frente a amenazas de malware aún desconocidas.
- Actualizaciones diarias del fichero de firmas.
- Actualizaciones del motor.
- Acceso a mejoras del software.
- Mantenimiento correctivo del servidor de consola central existente.

Los licitadores deberán presentar justificación de cumplimiento de garantías solicitadas para el suministro mediante la declaración responsable correspondiente (modelo Anexo VIII del PCP).

3.1.2 Justificación de la tecnología

El suministro de suscripción de licencias destinado a la incorporación de nuevas funcionalidades se requiere que sea del mismo fabricante que la solución actual para mantener la homogeneidad tecnológica de toda la solución de protección.

La incorporación de tecnologías diferentes a las actuales implicaría una grave afectación en los siguientes ámbitos:

- Afectación en el ámbito técnico:

- La introducción de nuevos fabricantes llevaría implícita la necesidad de integrar la información procedente de distintas plataformas para tener una visión unificada de escenario de protección.
- 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 los entornos de seguridad derivado de:
 - La necesidad de realizar una gestión paralela sobre tecnologías de seguridad de fabricantes diferentes contra plataformas distintas.
 - La necesidad de definir procedimientos de operación y mantenimiento adicionales para las nuevas tecnologías con los diferentes grupos de soporte, atendiendo a los modelos de relación y modelo de garantías del propio fabricante.
 - La necesidad de capacitar técnicamente a los recursos actuales de los grupos de soporte en el corto plazo, para que puedan operar los entornos de seguridad con los niveles de respuesta solicitados en el conjunto de la infraestructura.
- Afectación en el ámbito económico:
 - Por todo lo mencionado anteriormente, incorporar nuevos fabricantes en los entornos de ciberseguridad supondría un mayor coste en recursos, capacitación y esfuerzo de operación, tanto en la puesta en marcha de la nueva solución como en la operación y mantenimiento posterior.

En definitiva, el presente expediente contempla únicamente el suministro de licencias del mismo fabricante que ofrece la solución actual para cubrir las nuevas funcionalidades requeridas, con el fin último de facilitar la explotación y operación de los entornos de seguridad del Departamento, además de disponer de una visibilidad unificada e integrada derivada de la homogeneidad de fabricante.

3.1.3 Servicios profesionales de fabricante

Comprende 10 jornadas de 8 horas cada una por parte del fabricante, el cual conoce el producto y las últimas actualizaciones del producto. Las jornadas comprenden las siguientes tareas:

- Soporte y colaboración en los procesos de actualización de la plataforma y, si aplica, en la implantación y despliegue de la funcionalidad de detección y respuesta gestionada.
- Revisiones periódicas de la plataforma, al menos con periodicidad anual.
- Propuesta de mejoras y aplicación de buenas prácticas.
- Atención especializada a consultas o requisitos relacionados con la plataforma.
- Soporte a la activación de licencias de suscripción.
- Soporte a la configuración de los productos de ciberseguridad implantados.

3.1.4 Suministros a demanda

A demanda, EJIE/Departamento podrá solicitar licencias correspondientes a la funcionalidad de detección y respuesta gestionada (licencias identificadas como "Producto 2") hasta una cantidad máxima estimada de 1.000 licencias. Las condiciones para la adquisición de estas licencias a demanda se indican a continuación:

- EJIE/Departamento podrán solicitar licencias durante toda la vigencia del contrato.
- Las solicitudes se realizarán en base a bloques 200 licencias cada uno. EJIE/Departamento podrá solicitar uno o varios bloques en cada solicitud.

- La vigencia de cada bloque solicitado comprende desde fecha de activación las licencias hasta la finalización del contrato. Por tanto, el plazo de suscripción de cada bloque será variable y dependerá de la fecha de petición.
- El coste de cada solicitud se calculará en base a la cantidad de bloques solicitados y a los meses de vigencia (hasta la finalización del contrato). Para tal fin, en el modelo económico, los licitadores deberán indicar el coste unitario ofertado por licencia y mes para el concepto "Suscripción de licencia del producto 2". Si la vigencia no coincide con un número entero de meses, el cálculo del coste de la fracción de mes se hará de forma proporcional a partir del coste del mes completo.

En todo caso, debe señalarse que la adjudicación y formalización del contrato no supone en modo alguno el derecho del contratista adjudicatario a cobrar el importe total de adjudicación, ya que se trata de un presupuesto con facturación variable en base al resultado de las licencias efectivamente adquiridas, aplicando a las mismas los precios unitarios según oferta adjudicada.

Durante el periodo de vigencia del contrato se podrá solicitar una cantidad superior a la indicada como cantidad máxima estimada. Este exceso se abonará igualmente en base según el precio unitario ofertado por licencia y sin superar en ningún momento el importe del presupuesto máximo para este contrato.

3.2 Servicios

3.2.1 Servicios de mantenimiento

Comprende los relativos a los elementos involucrados en la solución, orientados a la gestión de incidencias, consultas y a la mejora en la disponibilidad de los servicios prestados por un periodo de duración de 2 años.

3.2.1.1 Ámbito de aplicación

Los servicios de mantenimiento se circunscriben a aquellos elementos que son objeto del presente contrato, relativos a las diferentes licencias de producto y soportes asociados.

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, de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle de base instalada cubierta.

3.2.1.2 Alcance de los servicios solicitados

El adjudicatario deberá incluir servicios de soporte de nivel 3 (servicios de soporte que no son de fabricante) durante la vigencia del contrato (2 años).

Para ello, el adjudicatario dispondrá de una persona de contacto destinada a atender cualquier tipo de incidencia o consulta técnica que pueda surgir con los elementos objeto del contrato y, en caso necesario, actuar como intermediario en el escalado al soporte técnico especializado experto de fabricante.

3.2.1.3 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/Departamento exento de cualquier obligación de suministrar dichos elementos y estará incluido en el precio de adjudicación, no pudiendo suponer un incremento de precio.

3.2.2 Servicios de soporte técnico a demanda

Este expediente contempla la solicitud bajo demanda de servicios especializados para realizar actividades relacionadas con el despliegue y configuración de la funcionalidad de detección y respuesta gestionada solicitada con el fin de adaptarla y configurarla a las necesidades de EJIE/Departamento.

Esos servicios deberán ser ejecutados por personal técnico con experiencia en el desarrollo y mejora de la herramienta.

Se prevé una cantidad máxima estimada de 200 horas para desarrollar estas actividades a consumir durante la vigencia del contrato (2 años).

En todo caso, debe señalarse que la adjudicación y formalización del contrato no supone en modo alguno el derecho del contratista adjudicatario a cobrar el importe total de adjudicación, ya que se trata de un presupuesto con facturación variable en base al resultado de las horas efectivamente ejecutadas, aplicando a las mismas los precios unitarios según oferta adjudicada.

Durante el periodo de vigencia del contrato se podrá solicitar una cantidad superior a la indicada como cantidad máxima estimada. Este exceso se abonará igualmente en base según el precio unitario ofertado por hora y sin superar en ningún momento el importe del presupuesto máximo establecido en el contrato.

EJIE/Departamento solicitará al adjudicatario los servicios a demanda indicando las especificaciones oportunas. Una vez activada la demanda de servicio, el adjudicatario, tras recibir la información y analizarla, realizará una propuesta de plan de trabajos y consumo de horas para la realización del servicio antes de una semana. Una vez aceptada la propuesta por parte de EJIE/Departamento, el adjudicatario procederá a realizar el servicio mencionado. Se entiende por servicio realizado y aprobado aquel validado por EJIE/Departamento con la entrega y validación del entregable correspondiente en el formato que se haya definido al activar cada demanda.

3.3 Seguimiento y control de ejecución del proyecto

3.3.1 Seguimiento por parte de EJIE y Departamento

EJIE y el Departamento serán los responsables de la gestión global del proyecto, desarrollando, entre otros, los siguientes trabajos principales:

- Gestión y seguimiento global del proyecto, velando por el cumplimiento de hitos y objetivos establecidos.
- En colaboración con el adjudicatario, establecimiento del conjunto de metodologías y procedimientos necesarios que garanticen las actuaciones coordinadas y faciliten el cumplimiento de planificación.
- Validación del correcto funcionamiento de la plataforma.
- Validación de la documentación de documentación as-built asociada al proyecto.

3.3.2 Seguimiento por parte del adjudicatario

Asimismo, el adjudicatario designará un/a Jefe/a de Proyecto como interlocutor/a principal con EJIE y el Departamento para el control de ejecución del proyecto.

El/La Jefe/a de Proyecto se responsabilizará de las siguientes tareas principales:

- Será el/la responsable por parte del adjudicatario de disponer de los medios y organizar los recursos y equipo de trabajo que garanticen los resultados esperados en proyecto en plazos y calidad técnica.
- Asistirá, junto con los técnicos que se estime conveniente, a las reuniones de seguimiento y técnicas que convoque EJIE y Departamento, y con la periodicidad que se designe.
- Realizará el seguimiento periódico sobre la calidad de los servicios de mantenimiento solicitados y será el responsable de garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio asociados.
- Realizará informes de conclusiones relativos a las revisiones de la plataforma implantada, al menos con periodicidad anual.
- Realizará informes de seguimiento mensuales del consumo de horas correspondiente a los servicios de soporte técnico a demanda, caso de producirse.
- A demanda de EJIE o Departamento, elaborará informes relacionados con el escenario de activación de licencias.

3.3.3 Equipo de trabajo para la ejecución del proyecto

El adjudicatario deberá poner a disposición del contrato el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato y establecidas en la solvencia técnica que se requiere en el pliego de condiciones particulares.