

Nº de expediente: EJIE-2026-119

Servicio de soporte técnico de CPD y administración y mantenimiento de la plataforma DCIM de EJIE.

Pliego de condiciones técnicas

Junio de 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	17/06/2026	Versión inicial	Eneko Saez de Asteasu	Andoni Aranzabe

Índice

1	Introducción y Necesidad de contratación	4
1.1	Antecedentes	4
2	Objeto del contrato	6
2.1	Alcance y características técnicas de los servicios	6
3	Organización del servicio	10
3.1	Roles, responsabilidades y gestión del servicio	10
3.2	Detalle de los roles del servicio y organización de los mismos.....	11
3.3	Requisitos de calidad del servicio	17
3.4	Prestación del servicio	19
3.5	Horario del servicio prestado por el personal técnico especializado en las instalaciones de EJIE (on site)	20
3.6	Requerimiento de refuerzos	20
3.7	Garantía de la disponibilidad del servicio.....	20

1 Introducción y Necesidad de contratación

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.ejje.eus>

1.1 Antecedentes

EJIE actualmente gestiona 1 Centros de Proceso de Datos:

- CPD ubicado en su sede central de Vitoria-Gasteiz; (en adelante CPD)

Además, gestiona otras salas técnicas que contienen servicios de Batera.

En relación con los ejes estratégicos de EJIE, hay dos (2) de dichos ejes que marcan los trabajos futuros entorno a dichos CPD:

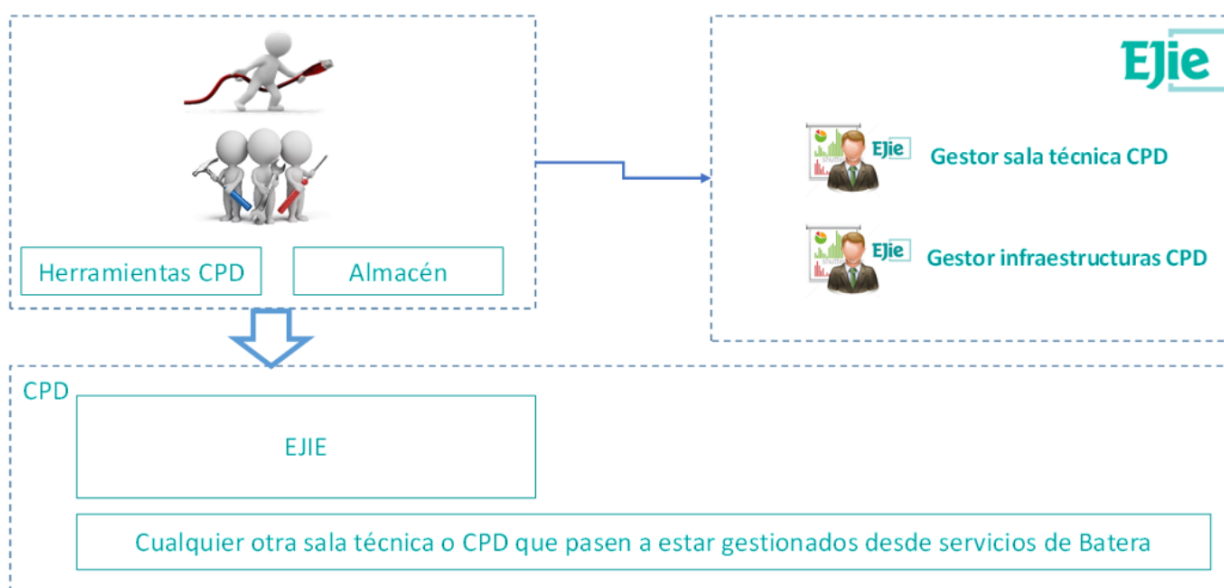
- Mejorar nuestro entorno social aprovechando el potencial de nuestra organización y **gestionar eficazmente los recursos utilizados para minimizar nuestro impacto ambiental.**
- Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios e **incorporar racionalmente las innovaciones requeridas para mantenerlos en la vanguardia** del sector público.

Dichos ejes, junto con el proceso de consolidación que conlleva el proceso de convergencia a Batera, implica una gestión continua de sala en los CPD de EJIE y ADI.

2 Objeto del contrato

El alcance del presente contrato se corresponde con las tareas de mantenimiento y de soporte especificadas en los apartados siguientes a realizar dentro del entorno del CPD mediante un Servicio de Soporte de CPD formado por la figura de un equipo técnico y humano especializado en este tipo de tareas y que permita la consecución de los objetivos resumidos en el apartado anterior.

La estructura a alto nivel pensada para dicho servicio es la siguiente:



2.1 Alcance y características técnicas de los servicios

Se enumeran, a continuación, las principales tareas y servicios que están dentro del alcance del proveedor.

Es importante destacar que este listado es solo orientativo y solo muestra las tareas más representativas del servicio por lo que en consonancia con esta idea, EJIE valorará de forma especial aquellas ofertas que, más allá de los requisitos mínimos solicitados, aporten experiencia solvente contrastada en iniciativas similares, valor añadido y proactividad.

Se considera también incluido en el alcance cualquier otra tarea que resulte de aplicar según la lógica y prácticas de las metodologías propuestas por cada empresa licitadora.

El ofertante en su documento de propuesta deberá describir detalladamente como prevé desarrollar estas tareas de forma que queden cubiertos todos los procesos y procedimientos asociados.

El ofertante en la descripción a realizar en su oferta técnica podrá estructurar estas tareas de forma que mejor considere, siempre y cuando garantice que queda cubierto todo el alcance previsto y definido en este pliego.

2.1.1 Soporte técnico de CPD

Las tareas a realizar por parte del servicio de soporte técnico de CPD son las siguientes:

- **Resolución de incidencias** propias del sistema de cableado implantado en el CPD.
- **Creación, asignación, seguimiento y resolución** de solicitudes de cambios en el cableado.
- **Tendido, conexonado, certificado, etiquetado y documentado** de nuevos puntos de cableado a instalar en el CPD.
- **Crimpado de cableado UTP** a medida según necesidades.
- **Conexonado eléctrico** de todo equipamiento a instalar en el CPD.
- **Etiquetado de equipos.**
- **Participar en el encendido** de nuevas infraestructuras dentro del CPD.
- **Enrackado y disenrackado** de elementos en los armarios del CPD.
- **Instalación de PDUs en racks** y su provisión en DCIM.
- **Retirada y almacenamiento** de elementos de cableado que ya no estén en uso para una posible reutilización posterior.
- **Verificación y limpieza técnica** del estado de las canalizaciones.
- **Gestión y control del almacén** de elementos de cableado de Ejje.
- **Gestión de entradas y salidas de material** tanto del CPD como de la zona de almacén del CPD
- **Gestión de Stock** de todos los materiales relacionados con el CPD.
- **Gestión y mantenimiento ordenado del almacén con materiales del CPD.**
- **Vigilancia y control** del estado general del CPD.
- **Administración y gestión** de la herramienta DCIM.
- **Supervisión de parámetros** de sala con la herramienta DCIM.
- **Monitorización de alarmas** reportadas por la herramienta DCIM.
- **Interlocución** permanente con otros soportes que tengan relación con el CPD
- **Supervisión y validación de instalaciones de terceros acordes con la normativa de operaciones del CPD de EJIE.** Esta tarea puede requerir traslados esporádicos a otros CPD.
- **Asistencia en incidentes HW** (en caso de necesitarse apoyo para manejar el HW)
- **Informes** de actividad a responsable de servicio por parte de Ejje.
- **Acompañamiento** a técnicos externos al CPD
- **Borrado físico** de discos mecánicos (HDD). Esta acción se realizará cuatrimestralmente.

2.1.2 Mantenimiento plataforma de gestión de CPD

Al igual que para la gestión del cableado, EJIE dispone de una herramienta DCIM para la correcta gestión/explotación de la sala técnica del CPD del fabricante Schneider. Los niveles de madurez alcanzados con dicha herramienta y los costes añadidos que supondrían la utilización de otra herramienta, desaconsejan completamente la posibilidad de utilización de otra diferente.

Es por ello por lo que dentro de presente contrato se incluye un servicio proactivo de mantenimiento de toda la solución DCIM de la que dispone EJIE y que se compone de los siguientes elementos:

- IT Advisor - Gestión de activos, capacidad y Digital Twin
- Data Center Expert - Monitorización on-premise tradicional

- Cooling Optimize - Optimización energética y térmica

A continuación, se describen las diferentes tareas a realizar en cada uno de los componentes de la herramienta.

2.1.2.1 IT Advisor

Como herramienta software de gestión del inventario se deberá tener siempre actualizada la plataforma con todos los cambios que se realicen físicamente en el centro de datos. Esto incluye:

- Creación de nuevas salas técnicas o baja de las existentes si dejaran de estar operativas.
- Alta y baja en el modelado de nuevos racks o cualquier otro dispositivo de planta ubicado en los centros de datos ya modelados.
- Configuración de la dependencia eléctrica de cada nueva PDU instalada en un rack incluyendo la protección del cuadro del que se alimente.
- **Alta de nuevos equipos instalados dentro de los racks.** Esto incluye configurar el nombre del equipo, fabricante y modelo, su ubicación dentro del rack y la conexión eléctrica de cada fuente de alimentación a su correspondiente regleta dentro del rack.
- Contextualización de los nuevos dispositivos monitorizados en Data Center Expert para mostrar los datos de potencia y climatización dentro del layout físico del modelado existente.
- Creación de informes mensuales con los nuevos activos dados de alta en la herramienta.
- Mantenimiento de la integración ETL con la CMDB (Base de Datos de Gestión de la Configuración) de EJIE para la asociación de nuevos dispositivos y para la baja de los que ya no existan en la CMDB (ServiceNow).
- Mantenimiento de la integración de las Work Orders con la herramienta ITSM de EJIE (ServiceNow).
- Monitorización del correcto funcionamiento de las copias de seguridad diaria.
- Gestión de usuarios según políticas de acceso de EJIE e integración con el servidor de autenticación corporativo.

2.1.2.2 Datacenter Expert

Como herramienta de monitorización de la plataforma DCIM se deberá mantener al día actualizada con los últimos cambios realizados en los centros de datos. Esto deberá incluir:

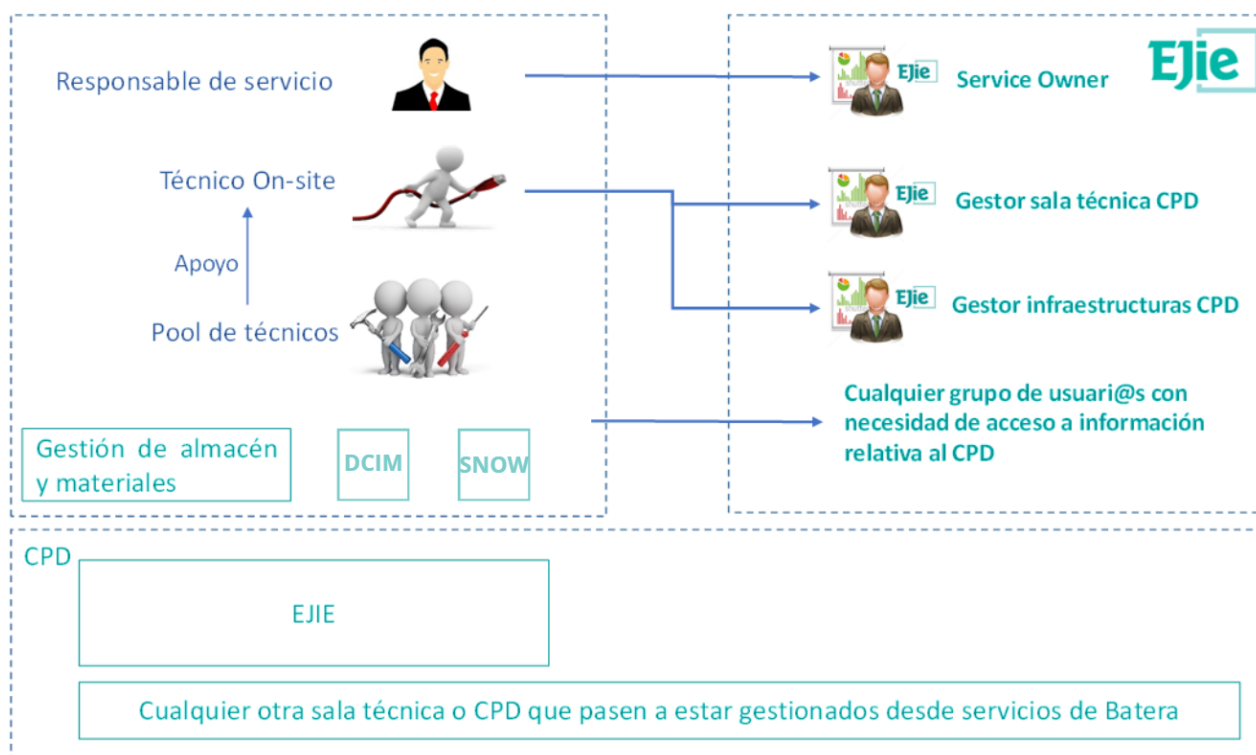
- Alta de los nuevos dispositivos monitorizables instalados en el centro de datos como pueden ser: PDUs de racks, contadores eléctricos, SAls, sondas de temperatura...
- Configuración de umbrales de alarma según unos parámetros preestablecidos a los nuevos dispositivos monitorizados.
- Creación de los mapas de las nuevas salas técnicas que sean necesarias contextualizando los valores indicados por EJIE de los sensores a visualizar.
- Configuración de las acciones de alarma y las políticas de notificación sugeridas por EJIE.
- Mantenimiento de la integración del envío de alarmas mediante Traps SNMP a la plataforma Nagios de supervisión de EJIE.
- Gestión de usuarios según políticas de acceso de EJIE e integración con el servidor de autenticación corporativo.
- Mantenimiento del servidor incluyendo estado del almacenamiento disponible y la revisión del backup de la configuración diaria.
- Creación de reportes mensuales con los KPIs solicitados por EJIE.

2.1.2.3 Cooling Optimize

- Gestión y control del módulo
- Alta de los nuevos dispositivos de clima instalados en la sala
- Realización de modelo térmicos de la sala

3 Organización del servicio

3.1 Roles, responsabilidades y gestión del servicio



El gráfico anterior refleja los servicios a contratar como soporte técnico a CPD, sus distintos roles/responsabilidades y las relaciones con EJE a nivel orgánico.

El modelo de prestación del servicio se basa en la **asistencia y soporte diario, presencial y continuado en las instalaciones de EJE de, al menos, una (1) persona técnica especializada adscrita por la empresa adjudicataria para la ejecución de las tareas objeto del contrato.**

La empresa adjudicataria deberá disponer de un equipo de personal técnico de apoyo, adicional a la persona técnica asignada de forma continuada al servicio, que podrá intervenir de manera planificada cuando la carga de trabajo, la complejidad técnica de las actuaciones o los plazos comprometidos hagan necesaria la participación de dos (2) o más personas, a petición del responsable de EJE.

Corresponderá a la empresa adjudicataria la organización, asignación y coordinación de los recursos humanos necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio en todo momento.

El número de integrantes del equipo que presta la asistencia diaria (una persona técnica especializada) podrá incrementarse a petición del Responsable del Contrato por parte de EJE y se abonarán conforme a los precios ofertados por el adjudicatario para recursos adicionales correspondientes a la bolsa de horas.



□ **Responsable de servicio**

- ✓ Interlocución con el Service Owner de Ejje para seguimiento del servicio
- ✓ Gestión global del servicio



□ **Técnico especializado**

- ✓ Persona técnica asignada por la adjudicataria para la prestación continuada del servicio en las instalaciones de EJIE.
- ✓ Responsable para la ejecución de las tareas incluidas en el alcance del servicio contratado.
- ✓ Interlocución en el día a día con los gestores de las salas técnicas y de infraestructuras del CPD



□ **Equipo técnico**

- ✓ Equipo de personal técnico de la empresa adjudicataria destinado a apoyar la prestación del servicio cuando concurren alguna de las siguientes circunstancias:
 - Actuaciones con plazos de ejecución que, por su urgencia o fecha comprometida de finalización, no puedan ser atendidas exclusivamente por la persona técnica asignada de forma continuada al servicio.
 - Actuaciones cuya complejidad técnica, volumen de trabajo o características operativas requieran la participación de dos (2) o más personas.

3.2 Detalle de los roles del servicio y organización de los mismos

A continuación, se profundiza en los dos (2) roles principales del servicio, personal técnico especializado y equipo técnico de apoyo.

3.2.1 Personal técnico especializado

Para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá asignar una persona técnica especializada que actuará como recurso principal para la ejecución ordinaria de las tareas incluidas en el alcance del contrato en las instalaciones de EJIE de forma presencial. Asimismo, deberá disponer de una o varias personas técnicas con un perfil equivalente que puedan asumir la prestación del servicio en los supuestos de sustitución, necesidad y/o contingencia.

La empresa adjudicataria garantizará la continuidad y calidad del servicio mediante la adecuada organización y gestión de sus recursos humanos, procurando mantener la estabilidad de la persona técnica asignada con carácter habitual al servicio, con el fin de favorecer la transferencia de conocimiento y la eficiencia operativa.

La empresa adjudicataria deberá asignar al servicio una persona técnica especializada con dedicación presencial completa durante el horario de prestación previsto de cobertura del servicio, con el objetivo de garantizar la adecuada ejecución de las actividades incluidas en el contrato y favorecer la continuidad operativa del servicio.

Con el fin de preservar la calidad y la eficiencia en la prestación del servicio, la empresa adjudicataria procurará mantener la estabilidad del personal asignado. No obstante, ante ausencias planificadas o sobrevenidas, deberá disponer de los recursos humanos necesarios, con la capacitación adecuada, para garantizar la continuidad del servicio sin afección a los niveles de calidad exigidos.

En caso de ausencias planificadas, la empresa adjudicataria deberá asegurar una adecuada transferencia de conocimiento entre la persona que venía prestando el servicio y la que vaya a sustituirla, mediante un periodo de solapamiento mínimo de dos (2) días laborables o mediante los mecanismos organizativos que garanticen la continuidad del servicio sin impacto apreciable para EJIE.

En caso de ausencias no planificadas, la adjudicataria deberá sustituir a la persona técnica asignada por otra de perfil equivalente en un plazo máximo de tres (3) días laborables, conforme a los niveles de servicio (ANS) establecidos.

El personal técnico especializado será el principal responsable de la realización de las tareas descritas en el apartado 2.1.1 Soporte técnico de CPD.

3.2.2 Equipo técnico de apoyo

La empresa adjudicataria además deberá disponer de un equipo de técnicos suficiente para atender las cargas de trabajo puntuales asociadas a **los proyectos** que EJIE requiera, tanto en el CPD como en las salas técnicas situadas fuera de las propias instalaciones de EJIE:

Dicho equipo deberá prestar el servicio en base a los siguientes criterios:

- Como apoyo a tareas cuya complejidad técnica no pueda ser asumida únicamente por el personal técnico especializado.
- Como apoyo a tareas cuya urgencia y/o fecha de entrega acordada hagan necesaria la participación de dos (2) o más personas para conseguir su cumplimiento en la fecha exigida.
- Su participación, **tanto en horas como en número de personas**, será acordada previamente entre el personal técnico especializado y el gestor de la sala técnica del CPD.
- Una vez acordada la necesidad de participación, será el personal técnico especializado quién realice la solicitud.
- Por tanto, su participación será siempre bajo demanda y ésta será solicitada con cuarenta y ocho (48) horas laborables de antelación.

En base a estos criterios, la empresa adjudicataria deberá disponer de un equipo técnico suficiente para atender estas cargas de trabajo puntuales que cumplan las condiciones descritas anteriormente. Dicho equipo deberá estar suficientemente dimensionado para garantizar su intervención en no más de 48 horas laborables.

Respecto a este equipo técnico de apoyo, se busca disponer de un “equipo titular” con los conocimientos suficientes para poder ejecutar las cargas de trabajo que surjan, es por esto que será necesario detallar los mecanismos que el licitador implementará para garantizar la

competencia de los recursos técnicos ante contingencias que se puedan dar en dicho “equipo titular”.

El adjudicatario deberá incluir en el servicio una **bolsa máxima de 600 horas anuales** (1.200 horas para la duración inicial del contrato) que se consumirán a discreción de EJIE, comprometiéndose Ejie a que esta bolsa de horas se consuma por “paquetes de horas” no inferiores a 4 horas, pero sin compromiso de consumir anualmente la totalidad de dichas horas.

Adicionalmente, en caso de necesidad estas 600 horas anuales podrán ser acumuladas y/o repartidas entre cada año del contrato, de manera que las 1.200 horas máximas correspondientes a los 2 años de contrato puedan ser consumidas de forma indistinta ya sea el primero o el segundo año.

Estas horas serán cubiertas por el equipo de técnicos que el adjudicatario pondrá a disposición de EJIE y serán facturadas mensualmente según horas consumidas, de acuerdo con el precio que proponga la licitadora.

3.2.3 Borrado físico de discos mecánicos (HDD)

Tres veces al año se realizará un borrado físico de los discos mecánicos que han causado baja.

El equipamiento necesario para realizar el borrado físico deberá ser aportado por la adjudicataria. El borrado deberá realizarse en las instalaciones de EJIE. No pudiendo salir los discos sin borrar de EJIE.

Deberá entregarse un certificado de borrado de los discos destruidos.

3.2.4 Gestión herramienta DCIM

Las tareas a realizar en la herramienta de gestión de infraestructuras descritas en el 2.1.2 *Mantenimiento plataforma de gestión de CPD*, podrán ser realizadas tanto por el personal técnico especializado, como por personal designado por la empresa adjudicataria.

En cualquier caso, en caso de que la ejecución de las tareas en la herramienta en cuestión, no sean realizadas por el personal técnico especializado, será responsabilidad de éste trasladar la información necesaria para la realización de dichas tareas al equipo que las vaya a realizar.

La volumetría anual de horas de trabajo prevista se agrupa en 2 tipos de actuaciones principales en la herramienta DCIM:

- Alta anual de nuevos racks
- Alta/modificación anual de equipos dentro de los racks

Alta anual de nuevos racks:

Con periodicidad anual se deberán incluir en la oferta presentada, los trabajos **para la implantación de un máximo de 40 nuevos racks** para el conjunto de todos los edificios que forman la infraestructura de EJIE o salas técnicas de terceros organismos que decidan adscribirse al plan de convergencia de Batera.

Los trabajos incluidos en este servicio son los siguientes (sin carácter limitativo):

- Modelado de nuevas salas técnicas si fuera necesario incluyendo la configuración de los cuadros eléctricos y sus dependencias “aguas arriba”.
- Creación de los genomas necesarios para los nuevos racks y para el resto de equipos de suelo necesarios para ubicar en planta.
- Modelado de las regletas eléctricas instaladas en los racks y su conexión con los cuadros eléctricos incluyendo la configuración del disyuntor de cada circuito.
- Creación de genomas para los equipos instalados dentro de los racks incluyendo los detalles de potencia de cada servidor. Modelado de estos equipos dentro de los racks a partir de una plantilla facilitada por EJIE incluyendo la conexión a cada regleta eléctrica y no incluyendo el cableado de datos del equipo.
- Revisión del alta de los nuevos equipos en la integración con la CMDB y asociación con los dispositivos modelados.
- Alta de nuevos equipos monitorizables en Data Center Expert como PDUs de racks, UPSs o nuevos equipos de monitorización medioambiental.
- Configuración de los umbrales de alarma y las políticas de notificación para los nuevos equipos dados de alta en Data Center Expert.
- Incluir los nuevos equipos dados de alta en Data Center Expert en el modelado de IT Advisor para contextualizar los valores de temperatura y de potencia dentro del layout.

Excepcionalmente para el primer año, la adjudicataria deberá realizar y aportar una auditoría física del estado actual de los racks ya instalados.

A partir de esta auditoría inicial, cualquier alta de un nuevo rack será notificada por el personal técnico especializado al equipo que se encargue de dichas tareas, incluyendo en una plantilla los equipos a modelar dentro del rack y la conexión eléctrica de cada uno de ellos a la PDU del rack.

Alta/modificación mensual de equipos dentro de los racks:

Se deberán incluir en la oferta presentada **un máximo de 720 actuaciones anuales** dentro de los racks instalados en IT Advisor y los equipos monitorizados en Data Center Expert (EJIE y ADI).

Cada una de estas modificaciones podría ser (sin carácter limitativo):

- Creación de genomas para los equipos instalados dentro de los racks incluyendo los detalles de potencia de cada servidor. Modelado de estos equipos dentro de los racks a partir de una plantilla facilitada incluyendo la conexión a cada regleta eléctrica y no incluyendo el cableado de datos del equipo.
- Revisión del alta de los nuevos equipos en la integración con la CMDB y asociación con los dispositivos modelados.
- Eliminación de equipos previamente instalados en los racks o modificación de la ubicación del equipo por petición de EJIE y a través del personal técnico especializado.
- Alta de nuevos equipos monitorizables en Data Center Expert como PDUs de racks, UPSs o nuevos equipos de monitorización medioambiental.
- Modificación de los umbrales de alarma y políticas de notificación previamente establecidos por petición de EJIE y a través del personal técnico especializado.
- Incluir los nuevos equipos dados de alta en Data Center Expert en el modelado de IT Advisor para contextualizar los valores de temperatura y de potencia dentro del layout.
- Revisión del estado de estas modificaciones con el estado de la CMDB a través de la integración existente.

3.2.4.1 Mantenimiento software herramienta DCIM

Se incluirá en el servicio todas las actuaciones de mantenimiento software necesarias sobre dicha herramienta para garantizar su disponibilidad, incluyendo instalación de parches requeridos por el fabricante y actualización a últimas versiones vigentes durante la duración del contrato.

La instalación de parches y actualizaciones disponibles aplicará a cualquier de los componentes de la plataforma DCIM.

Por último, se deberá incluir el mantenimiento y actualización del servidor Windows 2016 que aloja los servicios de Struxureware Portal.

Adicionalmente, se indica que dentro del precio ofertado para la totalidad de servicios se prevé la realización y la dedicación de cien (100) horas anuales para la ejecución de los siguientes servicios:

- La realización de todas aquellas acciones y solicitudes de EJIE que excedan de la volumetría cubierta por el servicio demandado en este PCT.
- La realización de actuaciones in-situ sobre la plataforma DCIM con vistas a garantizar el buen rendimiento de la misma. Dichas actuaciones in-situ comprenderán por lo menos:
 - Revisión del estado de las máquinas virtuales de la plataforma DCIM:
 - Carga
 - Ocupación del almacenamiento
 - Estado de usuarios
 - Estado de la configuración
 - Estado de los backups
 - Versiones y parches
 - Captura de logs
 - Prueba de alarmas críticas
 - Generación de alarma forzada manualmente.
 - Revisión de estado final y funcionamiento del proceso completo de alerta.
 - Revisión de estado general de la configuración y cambios relevantes en el entorno (nuevos sensores, equipos, salas).
 - Captura y copia de backups y configuraciones.
 - Revisión general de versiones de firmware de equipos Schneider.
 - Uso de licencias y necesidades a medio plazo.
- Formación a personal de Ejje en la utilización de las nuevas versiones instaladas.

El adjudicatario deberá garantizar el mantenimiento integral, soporte y evolución de las integraciones existentes entre la plataforma DCIM (EcoStruxure IT Advisor) y el entorno de gestión de servicios TI (ITSM) de EJIE.

A tal efecto, se establecen las siguientes obligaciones mínimas:

1. Alcance del mantenimiento de integraciones

El adjudicatario asumirá la responsabilidad sobre todas las integraciones actualmente implementadas entre los sistemas DCIM y el ITSM, incluyendo interfaces, conectores, servicios, procesos automatizados y cualquier otro componente software que permita el intercambio de información entre ambas plataformas.

2. **Tecnología y compatibilidad**

Las integraciones existentes están desarrolladas en tecnología basada en entorno .NET, por lo que el adjudicatario deberá:

- Garantizar el correcto funcionamiento de los componentes en dicho entorno tecnológico.
- Mantener la compatibilidad con las versiones vigentes del runtime y dependencias asociadas.
- Asegurar la continuidad operativa tras actualizaciones del sistema DCIM, ITSM o de la propia plataforma .NET.

3. **Mantenimiento correctivo**

El adjudicatario deberá resolver incidencias que afecten al funcionamiento de las integraciones, incluyendo:

- Fallos en la transmisión de datos entre sistemas.
- Errores en servicios o procesos automatizados.
- Problemas derivados de cambios en APIs, estructuras de datos o configuraciones.

4. **Mantenimiento evolutivo y adaptativo**

Se incluye dentro del alcance:

- Adaptación de las integraciones a nuevas versiones del DCIM o del sistema ITSM.
- Ajustes derivados de cambios en procesos del cliente.
- Evolución de funcionalidades existentes, manteniendo la coherencia con la arquitectura original.

5. **Continuidad operativa**

El adjudicatario deberá garantizar que las integraciones se mantengan operativas durante toda la vigencia del contrato, evitando interrupciones en los flujos de datos críticos para la operación del servicio.

6. **Gestión del código y documentación**

El adjudicatario deberá:

- Mantener actualizada la documentación técnica de las integraciones (arquitectura, flujos, dependencias).
- Gestionar el código fuente bajo control de versiones.
- Asegurar la transferibilidad del conocimiento al cliente en caso de finalización del contrato.

7. **Requisitos de conocimiento técnico**

El adjudicatario deberá acreditar experiencia en:

- Tecnologías de integración basadas en .NET.
- Plataforma DCIM EcoStruxure IT y su integración con sistemas externos ITSM
- Automatización de procesos y ejecución programada de servicios de integración.

3.2.4.2 Soporte incidencias herramienta DCIM

Dada la criticidad de la plataforma DCIM para la gestión y supervisión de las infraestructuras del CPD, así como la previsión de que EJIE evolucione hacia un modelo de prestación de servicios a terceros soportado sobre dicha plataforma, el adjudicatario deberá proporcionar un servicio de soporte especializado que garantice la disponibilidad, operatividad y acceso a la información gestionada por la herramienta. El servicio de soporte se prestará en el siguiente horario:

- Horario de servicio de soporte: días laborales, de lunes a viernes, de 09:00 a 18:30 horas.

Los niveles mínimos de servicio (SLA) serán los siguientes:

Descripción de SLA	Nivel
Tiempo de respuesta	< 2 Horas
Tiempo de resolución de incidencias con indisponibilidad de la plataforma	< 1 día laborable
Tiempo de resolución de incidencias genéricas de cualquier tipo *	< 7 días laborables

*Para errores que tras el análisis requieran un parche de fabricante se tomará el nivel como el tiempo requerido para reportar a fabricante, en este caso en un plazo inferior a siete (7) días laborables. Adicionalmente, se compromete a la instalación de los parches, una vez EJIE los autorice, en un plazo inferior a siete (7) días laborables.

Nota: La contratación y renovación de las licencias necesarias para el uso de la plataforma DCIM no forman parte del alcance del presente servicio y serán responsabilidad de EJIE.

3.3 Requisitos de calidad del servicio

Los niveles de Servicio ofertados deberán cumplir como mínimo los indicados en este pliego. Adicionalmente el adjudicatario podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores. Estos ANS, junto con sus penalizaciones asociadas, serán revisados trimestralmente entre el adjudicatario y EJIE. El incumplimiento de dichos niveles será penalizado según se acuerde con la empresa adjudicataria.

También podrán ser actualizados o añadidos nuevos si fuera necesario para mejorar la calidad del servicio que EJIE presta a sus clientes.

En la oferta se deberá proponer un Plan de Calidad que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y seguimiento del mismo.

Este plan deberá contemplar al menos:

- Medidas de calidad a implementar en el servicio y sistemas de información para garantizar la calidad del servicio.
- Control de los Niveles de Servicio.
- Plan de formación.
- Planteamiento de actividades de mejora continua del servicio.

- Cuadro de Mando de Evolución del Servicio

3.3.1 Plan de calidad del servicio – ANS

Para medir la calidad del servicio prestado por la empresa adjudicataria se utilizarán los siguientes indicadores:

Servicio	Descripción	Objetivo	Periodo de Cómputo	Tipo de penalización
Tareas solicitadas al personal técnico especializado	% de tareas realizadas en fecha acordada.	$\geq 98\%$	Mensual	1
Tareas solicitadas al equipo técnico	% de tareas iniciadas 48 horas laborables desde su solicitud por parte Ejje	$\geq 98\%$	Mensual	1
	% de tareas realizadas en fecha acordada.	$\geq 98\%$	Mensual	1
Tareas a realizar sobre Invision	% de tareas realizadas en ≤ 2 días desde fecha de solicitud	$\geq 98\%$	Mensual	1
Tareas a realizar sobre DCIM	% de tareas realizadas en ≤ 2 días desde fecha de solicitud	$\geq 98\%$	Mensual	1
Servicio de soporte incidencias de DCIM	% de incidencias con tiempo de respuesta $< a 2$ horas	$\geq 98\%$	Mensual	1
	% de incidencias con pérdida de servicio con tiempo de resolución $< a 1$ día	$\geq 98\%$	Mensual	1
	% de incidencias genéricas de cualquier tipo con tiempo de resolución $< a 7$ días	$\geq 95\%$	Mensual	1
Soportes	% de satisfacción del resto de soportes con el servicio prestado	$\geq 75\%$	Mensual	3
Tiempo de solape	Ante una ausencia planificada del personal especializado, tiempo de solape con el personal sustituto	≥ 2 días	Mensual	1
Tiempo de sustitución	Ante una ausencia no planificada del personal especializado, tiempo de sustitución por nuevo personal técnico	≤ 3 días	Mensual	1

NOTA: *fecha acordada* se refiere a la fecha de finalización de tarea indicada al solicitante. En un principio esta fecha será acordada entre el gestor de la sala técnica del CPD y el personal técnico especializado.

3.3.2 Seguimiento del servicio

	OBJETIVO	PARTICIPANTES EJIE	SERVICIO	ENTREGABLES
Comité de seguimiento técnico (mensual)	Seguimiento de la consecución de los objetivos del servicio	Responsable del servicio	Director/a de Servicio	Informe mensual del servicio Acta
Comité de gestión (cuatrimestral)	Revisión ejecutiva del servicio	Dirección de Servicios Convergentes Dirección técnica de Infraestructuras Responsable del servicio	Director/a de Servicio	Informe cuatrimestral del servicio Acta

Los informes requeridos podrán ser independientes por entidades y organismos dependientes del Gobierno Vasco y/o global al servicio. Esto quedará definido al comienzo del servicio y podrá ser modificado a lo largo del mismo según necesidades.

3.4 Prestación del servicio

La prestación del servicio se realizará principalmente dentro de las instalaciones del CPD de Ejje, así como en las zonas aledañas al mismo donde se encuentran ubicadas las distintas zonas de almacenaje las cuales también son objeto del alcance de este servicio.

En el caso de actuaciones en otros CPD o salas técnicas donde se requiera la presencia del personal técnico adscrito a este servicio, el ámbito de actuación se reducirá a las propias instalaciones de dichos CPD o salas técnicas.

3.5 Horario del servicio prestado por el personal técnico especializado en las instalaciones de EJIE (on site)

La empresa adjudicataria deberá garantizar la prestación continuada del servicio durante los días laborables, de lunes a viernes, excluidos los festivos, asegurando la cobertura de las actividades incluidas en el alcance del contrato.

A estos efectos, la organización de los recursos corresponderá exclusivamente a la empresa adjudicataria, que deberá garantizar, como mínimo, la cobertura del servicio presencial en una de las siguientes franjas horarias:

- **Modalidad A:** cobertura del servicio de lunes a jueves, de 08:00 a 17:30 horas, y viernes de 08:00 a 15:00 horas.
- **Modalidad B:** cobertura del servicio de lunes a viernes entre las 07:30 y las 15:30 horas.

La modalidad elegida por la adjudicataria deberá mantenerse de forma estable durante la prestación del servicio, sin perjuicio de los ajustes puntuales que, por razones organizativas o de servicio, puedan acordarse entre las partes. En todo caso, la distribución horaria definitiva de la cobertura del servicio podrá ajustarse al inicio del contrato de común acuerdo entre EJIE y la empresa adjudicataria, siempre que se garantice la cobertura efectiva del servicio.

Excepcionalmente, cuando las necesidades operativas del servicio así lo requieran, podrán solicitarse actuaciones fuera del horario ordinario de prestación. Dichas actuaciones se atenderán mediante la correspondiente bolsa de horas prevista en el contrato, cuyo consumo se realizará conforme a las condiciones establecidas en el presente pliego.

3.6 Requerimiento de refuerzos

Los refuerzos al trabajo a realizar por parte del personal técnico especializado se realizarán siempre bajo solicitud de EJIE una vez se haya evaluado la necesidad entre el responsable del servicio de EJIE y el personal técnico asignado al servicio.

Dicha solicitud se realizará con al menos 48 horas de antelación y las horas dedicadas se descontarán de la correspondiente bolsa anual, conforme a las condiciones establecidas en el presente pliego.

3.7 Garantía de la disponibilidad del servicio

En la oferta se presentará un plan ante la **indisponibilidad imprevista** de las personas necesarias para ofrecer el servicio.

Se deberá incluir un plan de contingencias con las políticas o mecanismos habilitados para el caso de indisponibilidad ante desastre, emergencia o ante falta de respuesta en el plazo necesario de los recursos habitualmente utilizados para proporcionar el servicio.

El fin último es garantizar la prestación del servicio en cualquier circunstancia.

También se presentará una versión inicial del plan para la **sustitución planificada** de cada uno de los perfiles. Además, en un plazo máximo de 1 mes desde la firma del contrato se realizará la entrega del plan de sustitución definitivo.

La sustitución planificada deberá apoyarse en una documentación. En la oferta se marcará un hito, relativo a la fecha de inicio del servicio, de cuándo se dispondrá de la documentación para dichas sustituciones y un mecanismo para tenerlo actualizado.