Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Servicios de mantenimiento de infraestructura de telefonía de EITB

Pliego de Condiciones Técnicas

Noviembre de 2022

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • www.ejie.eus

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 otras partes, 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	16/11/2022	Versión inicial	Josu Bagazgoitia	Aritza Iratzagorria

Índice

1 Introducción 4
1.1 Perfil de la compañía 4
2 Objeto y alcance del contrato 5
2.1 Ámbito 5
2.2 Distribución e inventario 5
2.2.1 Inventario 5
2.2.2 Revisión de inventario al inicio del contrato 5
3 Alcance y requisitos del servicio 6
3.1 Alcance de los servicios solicitados 6
3.2 Acuerdos de nivel de servicio 7
3.2.1 Tiempo de respuesta del servicio 7
4 Entorno tecnológico 8
4.1 Esquema de la arquitectura desplegada 8
4.2 Equipamiento de la infraestructura de telefonía de EITB 9
4.3 Situación actual de enlaces contratados 9
4.3.1 Enlaces intersedes 9
4.3.2 Enlaces con la Red Pública 10

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.ejie.eus.

2 Objeto y alcance del contrato

El presente expediente tiene por objeto la contratación del servicio de mantenimiento de la infraestructura de telefonía de EITB, teniendo en cuenta el equipamiento que se incluye en el apartado entorno tecnológico en el presente pliego de condiciones técnicas, así como de los servicios de mantenimiento de fabricante asociados, orientado a la resolución o reparación de incidencias, averías y problemas en el equipamiento existente.

2.1 Ámbito

El presente contrato se circunscribe a aquellos equipos que conforman la infraestructura de telefonía de EITB, en los cuales se incluye la sede de Bilbao, Miramón (Donostia-San Sebastián), Vitoria e Iruña. El detalle de los equipos se adjunta en el apartado 4 entorno tecnológico del presente documento.

Con el fin de proporcionar correctamente los servicios objeto del contrato, vamos a considerar los siguientes, que serán requeridos en función de la tabla debajo referida:

- **Soporte del fabricante**. El adjudicatario también deberá proporcionar al parque objeto del contrato los servicios de mantenimiento de fabricante

La duración del servicio de mantenimiento será el siguiente:

	Duración	Periodo
Servicios de mantenimiento infraestructura de telefonía EITB	10 meses	01/03/2023 al 31/12/2023

2.2 Distribución e inventario

2.2.1 Inventario

En caso de modificaciones en la distribución geográfica de los equipos objeto de contrato, el adjudicatario deberá asumir los cambios que se produzcan en este ámbito (siempre dentro de la CAPV y Navarra) sin modificar el coste asociado a la prestación del servicio.

2.2.2 Revisión de inventario al inicio del contrato

El adjudicatario realizará de forma previa, y al inicio del contrato, una revisión del inventario de red facilitado en este PCT por EJIE (identificación a nivel HW) con idea de confirmar la relación de equipos a mantener.

3 Alcance y requisitos del servicio

3.1 Alcance de los servicios solicitados

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

- Servicio de mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los equipamientos incluidos en contrato, incluyendo las tareas necesarias hasta conseguir la restauración del servicio y otras asociadas a la gestión de incidencias de EITB.

  En dicho servicio se incluyen:

  - Mantenimiento correctivo de incidencias, averías, y problemas que afecten al servicio, y especialmente, al equipamiento soporte del mismo.
  - Soporte y mantenimiento correctivo integral de la plataforma telefónica (incluyendo LIMs y BP50 de Iruña junto con sus sistemas de alimentación y baterías correspondientes, así como sistemas de gestión de red y tarificación instalados en la EC), tanto a nivel Hardware como Software (según lo posteriormente especificado) además de los circuitos de conexión intersedes y accesos públicos contratados, estando incluido todo el hardware de reposición del fabricante requerido para la continuidad operativa total del sistema en el caso de una incidencia.
  - Un centro de Atención que proporciona un punto de contacto único para el cliente donde se reciben todas las peticiones de servicio por cualquiera de estas vías:
    - Vía telefónica
    - Vía correo electrónico
    - Aplicación web
  - Reparación y/o sustitución de elementos averiados (servicio de repuestos).
  - Asistencia remota.
  - Asistencia local in situ.
  - Mantenimiento correctivo del software.
  - Soporte del fabricante (escalado a fabricante).
  - Registro continuo de información de resolución de incidencias, averías y problemas, para facilitar el seguimiento del estado de los mismos y comunicar las tareas de ejecución.
  - Comunicación e información a EITB en tiempo real sobre las incidencias, a través de diversos canales, como pueden ser; teléfono, correo electrónico, SMS, … según se defina en los procedimientos de trabajo de detalle.
  - Documentación de los trabajos.
  - Terminales de operadora.

  Se excluyen del mantenimiento los siguientes conceptos:

  - Cambios de configuración sobre la plataforma.
  - Terminales de usuario salvo los específicos de puestos de Operadora
  - Productos de terceros, o no cubiertos expresamente como tal en este pliego.
  - Servicios profesionales para el update/upgrade de las versiones de las plataformas cubiertas.
  - Red de cableado general.
  - Problemas con la arquitectura de red, externo al Sistema de telefonía.
  - Problemas derivados del OS de los servidores.

3.2 Acuerdos de nivel de servicio

En los siguientes capítulos se describen los acuerdos de nivel de servicio que deberá de prestar el adjudicatario del expediente y las penalizaciones a aplicar por incumplimiento.

Asimismo, y de acuerdo a lo especificado en capítulos previos, el adjudicatario deberá presentar informes mensuales de servicio con el objetivo de valorar el correcto cumplimiento de los SLAs acordados.

3.2.1 Tiempo de respuesta del servicio

El adjudicatario proporcionará soporte técnico avanzado con técnicos cualificados y soporte especializado de fabricante a través de los canales habituales: correo, web, teléfono y presencial.

Durante el periodo objeto de contratación, el adjudicatario se comprometerá a ser el punto de contacto para atender cualquier tipo de incidencia o consulta técnica que pueda surgir en los equipos objeto del contrato y actuar como intermediario en el escalado al soporte técnico especializado de fabricante.

A continuación, se especifican diferentes niveles de servicio requeridos en la prestación del servicio de mantenimiento correctivo:

- **Horario de prestación del servicio: 24x7**. El adjudicatario deberá disponer tanto de un soporte propio 24x7 como del mantenimiento necesario con el fabricante. Se deberá acreditar la disposición de ambos servicios y que los perfiles profesionales asignados tengan autorización en la apertura de incidentes directamente con el fabricante.

- **SLAs**. Se deben cumplir los siguientes tiempos de respuesta y resolución según la siguiente clasificación:
  - Críticas y graves: incidencias en el equipamiento que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias por parte del usuario final.
  - Leves: incidencias que no impiden el funcionamiento del servicio, pero que degradan su uso de manera leve, sin suponer incidencias de usuario final.

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos a cumplir por el adjudicatario

Parámetro de servicio	Críticas y graves	Leves
Cobertura	Horario 24x7	
Tiempo de respuesta	30 minutos	30 minutos
Tiempo de resolución	4 horas	8 horas

La notificación de las diferentes averías al adjudicatario correspondiente se realizará por personal de EJIE o por los soportes con los que EJIE cuenta. Teniendo en cuenta lo anterior, se definen los siguientes conceptos:

- Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería hasta el inicio de las actividades encaminadas a su resolución.
- Tiempo de resolución: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería hasta el restablecimiento del servicio.

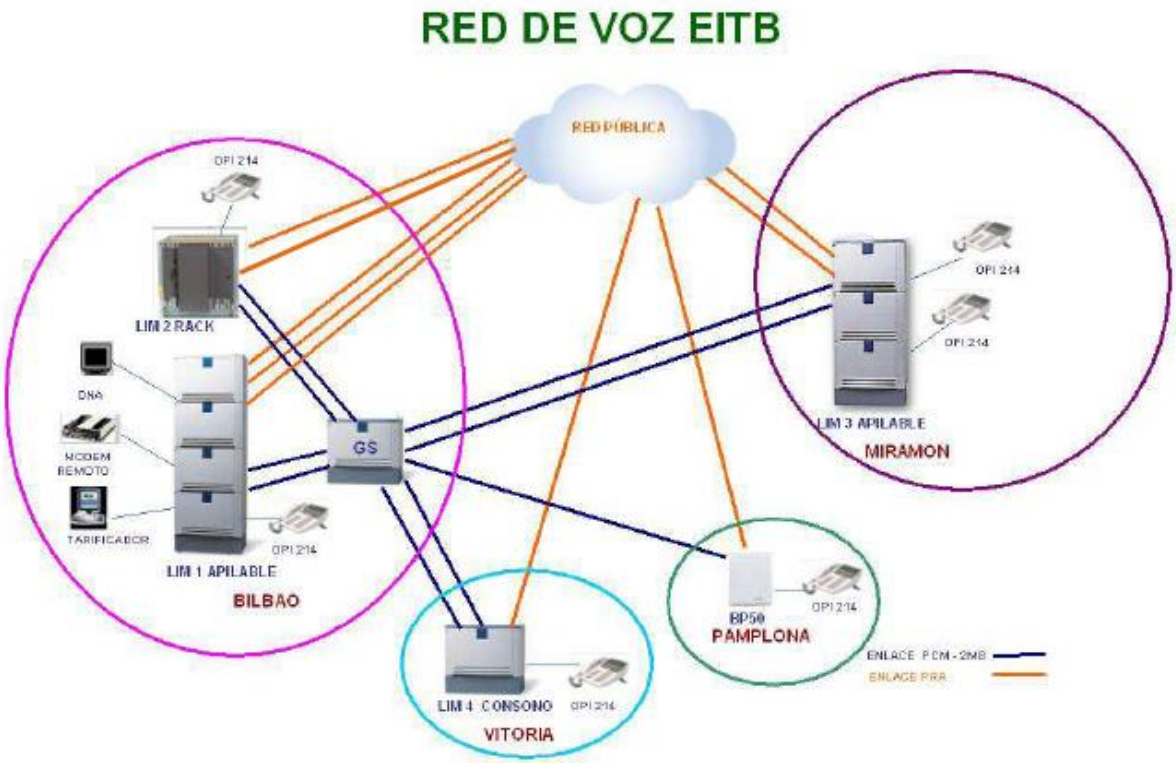
En cualquier caso, deberán entregarse informes mensuales de servicio y cumplimiento de SLAs.

4 Entorno tecnológico

A continuación, se adjunta el detalle del equipamiento objeto del servicio de mantenimiento a contratar a través del presente expediente.

Se consideran equipos a mantener, aquellos identificados en las tablas y cualquier otro hardware que sea parte del equipo existente y que por error no se haya incluido en la tabla de equipamiento.

4.1 Esquema de la arquitectura desplegada



4.2 Equipamiento de la infraestructura de telefonía de EITB

- El servicio corporativo de telefonía está soportado en centrales MD-110 de Aastra. El equipamiento de las sedes de Bilbao, Miramón y Vitoria quedará reflejado en la siguiente tabla:

.

	EXT.	LIM 1	LIM 2	LIM 3	LIM 4	TOTAL	TOTAL
						TARJETAS	**EXTENSIONES**
ELU 26	4xS0	10	5	8	5	28	112 (doble numeración)
ELU 28	16xD	20	1	15	5	41	656
ELU 29	16xA	13	0	11	2	26	416
ELU 33	32xD	0	4	0	0	4	128
ELU 34	32xA	0	3	0	0	3	96

- La infraestructura de la Sede de Iruña, está compuesta por una central BP50, con 8 extensiones digitales y 20 extensiones analógicas operativas.

4.3 Situación actual de enlaces contratados

4.3.1 Enlaces intersedes

RPC Bilbao GS – Lim 3 Miramon p. a p. 2x2 Mbps
RPC Bilbao GS – Lim 4 Gasteiz p. a p. 2x2 Mbps
RPC Bilbao GS – Lim 2 Bilbao p. a p. 2x2 Mbps
RPC Bilbao GS – Lim 1 Bilbao p. a p. 2x2 Mbps
RPC Bilbao GS – *BP50* Iruñea p. a p. 1x2 Mbps

4.3.2 Enlaces con la Red Pública

LINEAS VOZ ACCESO RED PÚBLICA		
		CONECTIVIDAD
SEDE BILBAO	ETB (**LIM 1**)	3 primarios
	RADIO EUSKADI (**LIM 2**)	1 Primario
	RADIO EUSKADI (**LIM 2**)	1 Primario
MIRAMON	ETB MIRAMON (**LIM 3**)	1 Primario
	EUSKADI IRRATIA MIRAMON (**LIM 3**)	1 Primario
VITORIA-GASTEIZ	RADIO VITORIA (**LIM 4**)	1 Primario
IRUÑA	ETB (*BP50*)	1 Primario