Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suministro e instalación Gateways de conexión local de Operador y supervivencia de la infraestructura TolP de Osakidetza

Pliego de Condiciones Técnicas

Mayo de 2023

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	12/05/2023	Versión inicial	Josu Bagazgoitia	Aritza Iratzagorria

Índice

1 Introducción 4
1.1 Perfil de la compañía 4
1.2 Objeto del contrato 4
1.3 Necesidad e idoneidad de la contratación. 4
1.4 Justificación de la tecnología 5
1.5 Lotes 5
2 Alcance y objeto del contrato 6
2.1 Descripción de la solución actual 6
2.2 Escenario previsto 7
2.2.1 Posible modificación prevista 8
2.3 Descripción de los suministros y servicios objeto del contrato 9
2.3.1 Suministros solicitados 9
2.3.2 Servicios solicitados 9
2.3.3 Tabla resumen objeto del contrato 9
2.4 Descripción de los servicios. 9
2.4.1 Entrega de los suministros. 9
2.4.2 Despliegue, interconexión, configuración, migración y puesta en marcha 10
2.4.3 Borrado de configuración y retirada de los equipos actuales 10
2.4.4 Inventario y documentación as-built 11
2.4.5 Transferencia de conocimientos a EJIE 11
2.5 Requisitos asociados a los suministros y servicios. 12
2.5.1 Plazos de suministro y ejecución 12
2.5.2 Recepción provisional de los suministros objeto del contrato 12
2.5.3 Recepción provisional de los servicios de despliegue, interconexión, configuración y retirada de materiales objeto del contrato 12
2.5.4 Equipo de trabajo 12
2.5.5 Garantía y soporte del fabricante 13

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.

1.2 Objeto del contrato

El presente expediente tiene por objeto la contratación del suministro de hardware, software, licencias y garantías por un lado; el servicio de despliegue, interconexión, configuración del equipamiento que va a sustituir a los actuales equipos de conexión local de Operador y supervivencia discontinuados que conforman la actual infraestructura ToIP del fabricante Unify de Osakidetza y finalmente, la posterior retirada de dicho equipamiento obsoleto.

1.3 Necesidad e idoneidad de la contratación.

La necesidad surge dado que los actuales gateways RG8350a de conexión local de Operador y supervivencia que conectan la red ToIP de OSAKIDETZA a los primarios RDSI E1/T1 de cobre han quedado discontinuados sin posibilidad de reposición. Como respuesta a la necesidad de que, en caso de avería, la infraestructura quede comprometida es necesario reponer este equipamiento y todo el ecosistema de licencias y garantías vigentes asociados a los nuevos equipos propuestos por el fabricante con el visto bueno de EJIE.

Además en previsión de la desaparición paulatina de las redes de cobre al amparo de la directiva (UE) 2018/1972 de 11 de diciembre de 2018 por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas, estos equipos deben de cumplir con el requerimiento de funcionalidad SBC (Session Border Controller) para poder hacer de gateway con redes IP NGN de backup.

1.4 Justificación de la tecnología

Se requiere utilizar productos del fabricante Unify atendiendo a los siguientes aspectos:

- Existe una importante inversión sobre esta tecnología en toda la red ToIP de telefonía de OSAKIDETZA refrendada no solo por el hardware sino por licenciamiento y software que hacen de esta solución una infraestructura consolidada y robusta.
- La homogeneidad en la elección del fabricante garantiza aspectos de interoperabilidad dado que el estándar VoIP se sustenta sobre una pila de protocolos definida por diferentes RFCs (Request for comments del IETF-Internet Engineering Task Force), no todos de común implementación, inclusive algunos de ellos con RFCs posteriores que los reemplazan.
- Son un conjunto de protocolos “vivos” en continua evolución que responden a las necesidades del mercado y la seguridad. La convergencia entre fabricantes hacia un conjunto de los mismos de común aceptación es algo que todavía está lejos de alcanzarse. Es por ello que, para una infraestructura crítica como lo es la de conexión local de Operador y supervivencia de líneas ToIP, se opte por la elección de un modelo propuesto por el mismo fabricante.
- Por otro lado, de cara a los equipos de Soporte de VoIP se facilita la administración al tratarse de una solución homogénea, con una gestión centralizada. En caso de considerar tecnologías diferentes sería necesario incorporar más equipamiento, y realizar una doble gestión del servicio a los grupos de Soporte y Operación, además de dotarles de nuevas capacidades tecnológicas y de diferentes herramientas de explotación del servicio. Se reducen también los tiempos de configuración y administración traduciéndose todo ello en menor coste y mejor servicio.

Se considera por lo tanto de suma importancia mantener una tecnología única que facilite capacidades clave en este tipo de servicios ToIP como son, la gestión centralizada del servicio y equipamiento asociado, disponer de un servicio garantista, y el poder disponer de un sistema homogéneo e integrado junto con el resto de equipamiento ToIP del servicio de voz de Osakidetza. Contemplar sistemas adicionales, complicaría la gestión eficiente de los servicios por parte de los grupos de Soporte y tendría impacto directo en el cliente final.

1.5 Lotes

No se contemplan lotes dado que se tratan de un suministro y un servicio estrechamente vinculados. Separar el servicio del suministro podría implicar caer en una disputa de responsabilidades en la que el cliente final se vea involucrado sin conseguir el objetivo perseguido: que es el de disponer de un sistema garantista y plenamente operativo.

El objeto de este expediente en definitiva es el despliegue, instalación y configuración de los nuevos equipos formando una única unidad funcional que no justifica su división en lotes.

2 Alcance y objeto del contrato

2.1 Descripción de la solución actual

El hardware a sustituir es equipamiento discontinuado para el que el fabricante Unify ya no contempla repuesto del mismo modelo. Este equipamiento los constituyen los actuales gateways RG8350 que convierten tráfico IP a tecnología de cobre RDSI E1/T1 de acceso PSTN como salida para determinadas extensiones en modo de funcionamiento normal y en modo de supervivencia para situaciones de contingencia.

El resumen del equipamiento actual se refleja en la siguiente tabla:

Modelo Unify	Uds.	Centro	OSI	Dirección
RG8350a	2	H. Donostia	OSI Donostialdea	Paseo doctor Begiristain Nº117 20080 Donostia
RG8350a	2	H. Basurto	OSI Bilbao Basurto	Avenida de Montevideo, 18 48013 Bilbao
RG8350a	2	H. Cruces	OSI EZKERRALDEA CRUCES	Plaza de Cruces, S/N, 48903 Baracaldo, Vizcaya
RG8350a	2	H. Galdakao	OSI Barrualde-Galdakao	Barrio Labeaga, s/n 48960 Usansolo
RG8350a	2	H. Txagorritxu	H.U.A	Jose Atxotegi, s/n 01008 VITORIA
RG8350a	2	H. Santiago	H.U.A	Olaguibel, 27 01004 VITORIA
RG8350a	2	SSCC	SSCC	C/Alava 45, 01006, VITORIA

En cada ubicación encontramos 2 gateways RG8350a conectados de la siguiente forma a los enlaces RDSI E1/T1:

- GW-1: Con una tarjeta RDSI conectado a un primario E1 de telefonía fija y una segunda tarjeta RDSI conectada a un primario E1 de telefonía móvil
- GW-2: Con una tarjeta RDSI conectado a un primario E1 de telefonía fija y una segunda tarjeta RDSI al aire pero con la misma configuración del primario de móviles E1 del GW-1

De esta forma los sistemas de telefonía ToIP de cada ubicación son capaces de rutar tráfico en modo desborde secuencialmente en primer lugar por el GW-1 y en segundo lugar por el GW-2.

En caso de avería del GW-1 el enlace primario E1 de móviles se conectaría al GW-2

En la actualidad la configuración de los gateways RG8350a se enfrenta con primarios de telefonía fija y telefonía móvil de 2 diferentes operadores. Siendo estos 2 operadores los mismos en todas las sedes de OSAKIDETZA objeto de este expediente.

En estos centros se definen 3 tipos de extensiones según el servicio: extensiones críticas, extensiones no críticas con supervivencia y extensiones no críticas sin supervivencia. A continuación, se describe el funcionamiento de cada una de ellas.

- Extensiones críticas

La salida y entrada de llamadas para extensiones críticas en modo de funcionamiento normal se realiza siempre a través de los primarios públicos locales. En caso de saturación de estos enlaces, las llamadas salientes se enrutan mediante la ruta corporativa NGN centralizada de Osakidetza.

En el caso de que se dé un escenario de supervivencia, por una caída WAN o de la plataforma de ToIP (OSV), la salida y entrada de llamadas de las extensiones críticas seguirán realizándose a través de los primarios públicos locales.

- Extensiones no críticas con supervivencia

Las extensiones no críticas con supervivencia en modo de funcionamiento normal realizan y reciben las llamadas a través de la ruta corporativa NGN centralizada de Osakidetza. Estas extensiones, en caso de caída de NGN, efectúan las llamadas a través de los primarios locales.

En el caso de que se dé un escenario de supervivencia, estas extensiones realizarán la salida de llamadas a través de los primarios públicos locales.

- Extensiones no críticas sin supervivencia

Las extensiones no críticas sin supervivencia en modo de funcionamiento normal realizan y reciben las llamadas a través de la ruta corporativa NGN centralizada de Osakidetza. Estas extensiones, en caso de caída de NGN, efectúan las llamadas a través de los primarios locales.

En el caso de que se dé un escenario de supervivencia, estas extensiones se quedarán sin servicio debido a que no disponen de supervivencia.

2.2 Escenario previsto

El equipamiento actualizado propuesto dentro del ciclo de vida del fabricante Unify es el Gateway modelo OpenScape Branch 550HA DP4. Este equipamiento en previsión de la futura desaparición de los enlaces de cobre tiene además funcionalidad de SBC, que le permite adecuar en ambos extremos tráficos IP de diferentes proveedores y cabeceras.

El nuevo equipamiento debe suministrarse con la garantía de fabricante ante incidencias, bien sea por posibles averías, como la actualización de versiones de software del equipamiento y sistemas de gestión, de acuerdo al alcance solicitado y asegurando el cumplimiento de los requisitos de calidad de servicio descritos en el presente pliego de condiciones técnicas.

No se solicita bajo este expediente el servicio de mantenimiento de hardware objeto del suministro dado que éste ya está previsto en el expediente 116-2022 *"Servicios de mantenimiento hardware y software de la infraestructura de ToIP de Osakidetza y RCA".*

El entorno resultante por lo tanto de esta migración será el siguiente:

Modelo Unify	Uds.	Centro	OSI	Dirección
OpenScape Branch 550HA DP4	2	H. Donostia	OSI Donostialdea	Paseo doctor Begiristain Nº117 20080 Donostia
OpenScape Branch 550HA DP4	2	H. Basurto	OSI Bilbao Basurto	Avenida de Montevideo, 18 48013 Bilbao
OpenScape Branch 550HA DP4	2	H. Cruces	OSI EZKERRALDEA CRUCES	Plaza de Cruces, S/N, 48903 Baracaldo, Vizcaya
OpenScape Branch 550HA DP4	2	H. Galdakao	OSI Barrualde-Galdakao	Barrio Labeaga, s/n 48960 Usansolo
OpenScape Branch 550HA DP4	2	H. Txagorritxu	H.U.A	Jose Atxotegi, s/n 01008 VITORIA
OpenScape Branch 550HA DP4	2	H. Santiago	H.U.A	Olaguibel, 27 01004 VITORIA
OpenScape Branch 550HA DP4	2	SSCC	SSCC	C/Alava 45, 01006, VITORIA

Como parte de los servicios demandados bajo este expediente se encuentra el **despliegue, interconexión, configuración** de los suministros; la posterior **retirada** de los anteriores y la atención de solicitud de adecuación de centros a NGN de backup.

Es importante señalar que, a la vista de los plazos que maneja este expediente, en el momento en que se produzca la interconexión de los enlaces primarios E1 de los nuevos gateways el operador de telefonía fija será diferente del adjudicatario de la solución actual. Pudiendo variar la configuración de los primarios de los nuevos gateways con respecto a la configuración de los gateways preexistentes.

Igualmente habrá que tener en cuenta que aun tratándose del mismo operador en el caso de los enlaces RDSI E1 de móviles, la configuración por necesidades operativas del operador podría igualmente ser diferente.

Los equipos se instalarán y configurarán en modo SBC proxy, de forma que puedan funcionar con enlaces primarios E1 y/o enlaces SIP Trunk, sin tener que hacer ningún tipo de reinstalación posterior a la puesta en servicio.

Asimismo, se configurarán de forma que se replique el escenario actual, de tal forma que los 3 tipos de extensiones (críticas, no críticas con supervivencia y no críticas sin supervivencia) sigan funcionando como hasta ahora y según se ha descrito en el apartado anterior.

Finalmente indicar será potestad de EJIE en el momento en que se vaya a abordar el despliegue o durante el curso del Contrato:

- Definir qué operativa se sigue en la elección de rutado en modo de conexión local de Operador y supervivencia a través de los 2 gateways disponibles por sede.

Posteriormente se procederá al borrado de configuraciones y la retirada de materiales discontinuados por parte del adjudicatario.

2.2.1 Posible modificación prevista

El ánimo de EJIE es ir migrando los enlaces primarios E1/T1 a enlaces NGN de backup para ir adecuando la tecnología a las directivas CEE por lo que se contempla que según este tipo de enlaces estén disponibles, de forma garantista, para los operadores con contrato vigente y centros señalados se vayan migrando los primarios E1/T1 a conexiones NGN de backup para conexión local de operador y supervivencia.

Es por ello que, a lo largo del expediente, se quiere contemplar esta posibilidad como modificación prevista lo que implicaría los servicios de reconfiguración y documentación necesarios y los suministros adicionales siguientes en el caso de llevarse a cabo:

- 630 licencias SBC asociadas (90 sesiones x 7 centros)
- **Open Scape Software Assurance (SWA).** El adjudicatario debería contratar el servicio OpenScape Software Assurance (SWA) para las 630 sesiones contempladas.

2.3 Descripción de los suministros y servicios objeto del contrato

2.3.1 Suministros solicitados

- **Suministros contratados.** 14 unidades gateway OpenScape Branch 550HA DP4 y sus licencias base
- **Garantías contratadas.** 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

2.3.2 Servicios solicitados

- **Servicios de despliegue, interconexión, configuración** de los suministros; posterior **retirada** de materiales.

2.3.3 Tabla resumen objeto del contrato

El presente contrato se circunscribe a aquellos equipos (hardware y software asociado) que conforman la infraestructura de supervivencia ToIP de Osakidetza.

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

SUMINISTROS	
Gateway OpenScape Branch 550HA DP4, garantías y licencias asociadas	14 Uds.
Garantías de los gateways objeto del suministro	Inicio desde la recepción del suministro formalmente aceptado hasta el 31 de diciembre de 2024(*)
SERVICIOS	
Servicios de despliegue, interconexión, configuración y retirada de materiales	Despliegue, instalación, interconexión, migración, configuración de los suministros y posterior retirada de materiales.

(*) Las Garantías se proveerán hasta 31/12/2024. De cara a la valoración económica se estiman 18 meses.

2.4 Descripción de los servicios.

2.4.1 Entrega de los suministros.

Los materiales suministrados deberán ir acompañados de los manuales y la documentación técnica del fabricante. Los suministros se entregarán en los puntos o localizaciones que determine EJIE, dentro del ámbito de la CAPV, a priori los mencionados en las direcciones de la tabla del apartado 2.2 Escenario previsto

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) sin modificar el coste asociado a la prestación del servicio

En general quedan incluidos en el alcance del contrato el suministro e instalación de todos los equipos especificados en el presente pliego con todos los medios auxiliares necesarios, pequeño material, equipos de medida, herramientas, etc., así como todos aquellos elementos y operaciones que, aun no habiéndose citado específicamente, sean considerados necesarios para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

Para todos los equipos incluidos en el presente pliego, se incluye el suministro, transporte, montaje en racks, conexionado, accesorios, así como la configuración y puesta en servicio, etiquetado, certificaciones y pruebas.

Todos los equipos, licencias y sus soportes asociados deberán ser oficiales y estar garantizadas por el fabricante.

Los elementos ofertados por el adjudicatario deben encontrarse en activo en el ciclo de vida de producto del fabricante, por lo que no se podrán ofertar elementos para los cuales ya haya prevista fecha de fin de ventas, garantizando que no se encuentre fuera de soporte al menos en los cinco (5) años siguientes a la fecha de presentación de la oferta.

Todos los suministros objeto del contrato se realizarán bajo una premisa de eficiencia energética orientada a la reducción de consumos energéticos

2.4.2 Despliegue, interconexión, configuración, migración y puesta en marcha

El adjudicatario dentro del alcance del presente contrato deberá acometer los trabajos de instalación, configuración, migración, pruebas y puesta en operación de la solución propuesta, incluyendo:

- Descripción detallada del plan de migración a seguir para garantizar la continuidad del servicio y convivencia de la nueva solución con la existente para su validación por EJIE.
- Plan de trabajo que garantice los plazos establecidos y que deberá ser validado por EJIE.
- Traslado e Instalación de equipamiento en los CPDs de los centros sanitarios señalados en coherencia con la arquitectura de solución Se deberá tener en cuenta que es posible tener que realizar los trabajos fuera de horarios habituales laborales en función de los requerimientos de cada centro.
- Configuración de la solución y puesta en marcha, y migración de servicios, incluyendo:

  - ✓ Configuración de equipos, en general, todas aquellas tareas necesarias que aseguren la correcta migración de la solución actual. Todo ello sin impacto en funcionalidad, manteniendo, al menos, las funcionalidades, configuraciones y políticas equivalentes a las actuales, y con impacto mínimo en el servicio, asumiéndose un impacto mínimo en los propios procesos de migración.
  - ✓ Plan de Pruebas y su ejecución, para asegurar la adecuada puesta en marcha de los servicios.
  - ✓ Transferencia de conocimiento a EJIE y OSAKIDETZA sobre las soluciones y tecnologías desplegadas.
  - ✓ Documentación funcional y técnica de la solución finalmente implementada.
  - ✓ Documentación sobre el inventario final de equipamiento.

El equipamiento a suministrar por el adjudicatario deberá quedar correctamente colocado tanto en los racks de los centros como en los CPDs. Para ello, el adjudicatario deberá poner a disposición del contrato bandejas, kits de sujeción, y cualquier otro elemento necesario que garantice la correcta colocación del equipo en los armarios disponibles en cada ubicación.

2.4.3 Borrado de configuración y retirada de los equipos actuales

El adjudicatario será responsable del borrado de la configuración y la retirada de los equipos que componen la actual solución de supervivencia, incluyendo la retirada de elementos de montaje, alimentadores, cableado, etc. y en general cualquier elemento activo/pasivo vinculado al mismo que quede en desuso con la puesta en marcha de la nueva solución. Asimismo, el adjudicatario se hará responsable de su almacenaje en condiciones adecuadas hasta su posterior retirada a punto limpio o a donde EJIE determine, respetando la normativa medioambiental correspondiente y aquellos requisitos que establezca EJIE a tal efecto.

Los equipos y elementos retirados deberán gestionarse a través de los sistemas de recogida selectiva establecidos por los productores (sistemas individuales o sistemas integrados de gestión). Al finalizar las actuaciones pertinentes, el adjudicatario deberá presentar los certificados de gestión de RAEE que correspondan a todos los equipos eléctricos y electrónicos retirados.

Finalmente se hará entrega de un *Acta de retirada de material*, para dejar constancia de los elementos retirados que deberá ser firmada por el adjudicatario y por EJIE.

2.4.4 Inventario y documentación as-built

La documentación asociada a la solución implementada incluirá como mínimo:

- Manuales y la documentación técnica del fabricante de los equipos suministrados
- Inventario de equipos, incluyendo fabricante, modelo, número de serie, fecha de instalación, etc.
- Descripción detallada de las aplicaciones software y licencias (número de serie, clave de activación, nombre del usuario, número de usuarios autorizados, código de autorización, etc.).
- Archivos de configuración de equipos.
- Documentación que se genere vinculada a la transferencia de conocimiento.
- Actas borrado de configuraciones y retirada de material.
- Protocolos de pruebas.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la entrega del inventario de todo el material suministrado, de forma que se facilite la integración de dicha información en los sistemas de operación de EJIE, atendiendo a los formatos que se establezcan para ello (datos de identificación del equipo, modelo de equipo, MAC, S/N, fecha fin garantía...).
- Estos datos pasarán a formar parte de la CMDB (*Configuration Management DataBase*) de EJIE.

La documentación entregada pasará a ser propiedad de EJIE

2.4.5 Transferencia de conocimientos a EJIE

Como criterio general, durante la ejecución de los trabajos objeto de la contratación, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a EJIE y, si es el caso, a las personas designadas por esta a tales efectos, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan presentarse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá considerar los servicios necesarios para realizar la transferencia de conocimiento a EJIE, así como al personal de los Centros Sanitarios, que cuenten con capacidad para la gestión autónoma de los equipos de supervivencia a instalar. Las sesiones de transferencia de conocimiento comprenderán, al menos, los siguientes contenidos:

- Descripción técnica y de detalle sobre la solución implantada, así como del conjunto de elementos instalados y que forman parte de la solución de supervivencia de los Centros Sanitarios.
- Gestión y operación del servicio: monitorización, configuración del servicio, diagnóstico de averías, datos de uso del servicio, utilización plataformas centrales….

La transferencia de conocimiento deberá garantizar que el equipo de soporte de EJIE adquiera un completo conocimiento, tanto a nivel operativo como de configuración y manejo de la tecnología, que les permita hacer frente a las incidencias, cambios, etc. que puedan producirse en el sistema tras la migración.

En el caso de los Centros Sanitarios, el adjudicatario deberá asegurar que adquieren el conocimiento necesario sobre la nueva solución que les permita operar y gestionar de forma autónoma los equipos que se instalen en los mismos.

Las sesiones de transferencia de conocimiento deberán ser impartidas, en la modalidad y lugar que EJIE/Centros Sanitarios consideren oportuna, por personal cualificado que cuente con un amplio conocimiento sobre las tecnologías involucradas en este contrato

El adjudicatario deberá entregar manuales y documentación relativa a los temas tratados en las sesiones de transferencia de formación.

2.5 Requisitos asociados a los suministros y servicios.

2.5.1 Plazos de suministro y ejecución

Se establece un **plazo máximo de 8 semanas**, desde la adjudicación del contrato, **para el suministro del equipamiento** detallado en el apartado 2.3 "*Descripción de los suministros y servicios objeto del contrato*" de este PCT, momento a partir del cuál comenzarán a contabilizarse las garantías y SWA.

El incumplimiento de este plazo puede dar lugar a penalizaciones en virtud del PCP Pliego de Condiciones Particulares.

Se establece un **plazo de 12 semanas** desde la entrega del suministro para la ejecución de los Servicios de despliegue, interconexión, configuración y retirada de materiales detallados en el apartado 2.3 "*Descripción de los suministros y servicios objeto del contrato*" de este PCT.

2.5.2 Recepción provisional de los suministros objeto del contrato

Este hito —"Suministros objeto del contrato"—, finalizará una vez se proceda al propio suministro y a la entrega del documento "Albarán de suministros" por el adjudicatario y el personal designado por EJIE compruebe el mismo se corresponde con la descripción de este pliego procediendo a la firma y validación del mismo.

2.5.3 Recepción provisional de los servicios de despliegue, interconexión, configuración y retirada de materiales objeto del contrato

Para la recepción provisional de cada uno de los centros sanitarios se deberá cumplir lo siguiente:

- Recepción provisional de los suministros objeto del contrato
- Validación por parte de EJIE de la instalación realizada.
- Verificación por parte de EJIE del correcto funcionamiento del servicio.
- Entrega a EJIE y validación por parte de EJIE del inventario y la documentación as-built asociada a cada uno de los centros (incluyendo especialmente el *Acta de retirada de materiales*).

En caso de incumplimiento sobre las condiciones de ejecución de instalaciones o bien los resultados de pruebas de servicio, seguridad, gestión remota, etc., el adjudicatario deberá proceder con las subsanaciones correspondientes, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, en las condiciones indicadas en el presente pliego, para considerar la validación de la instalación y entrega del servicio.

Asimismo, no se considerará finalizada la instalación, ni la entrega del servicio de un centro hasta que el adjudicatario no haya proporcionado toda la documentación requerida, y ésta haya quedado validada por EJIE.

La documentación as-built deberá ser entregada en un plazo máximo de 1 semana, tras la realización de la instalación y validación del funcionamiento del servicio en las condiciones requeridas en el presente pliego.

Se dará por recepcionados los Servicios de despliegue, interconexión, configuración y retirada de materiales de este expediente a la finalización completa de todas las instalaciones objeto de este expediente.

2.5.4 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo propuesto por el adjudicatario deberá estar formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas en el presente pliego.

El equipo de trabajo del adjudicatario estará dirigido por un Jefe de Proyecto que deberá contar con disponibilidad para atender sin demora los requerimientos de los responsables designados por EJIE. El

responsable del proyecto deberá contar con capacidad suficiente para tomar las decisiones que se adopten sobre las prestaciones contratadas sin que estas puedan verse afectadas por la falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal. Este delegado será el único interlocutor principal con la Dirección del Proyecto de EJIE. Dispondrá de teléfono móvil, para facilitar su localización, y correo electrónico.

A continuación, se especifican los roles mínimos identificados a los que deberá dar respuesta el adjudicatario para la ejecución del presente contrato, y que se acompañarán del equipo de trabajo necesario para la ejecución de los trabajos solicitados en los plazos requeridos:

- **Jefe/a o Director/a de Proyecto,** mencionado previamente**,** que será el responsable último del contrato y de la disposición de los medios y su coordinación para cumplimiento de los objetivos del proyecto (plazos, calidad, alcance...), y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP.
- **Especialista en tecnología del fabricante de la tecnología ofertada para este expediente para el diseño y migración,** con certificación de formación en OpenScape Voice V10 —certificación que acredita el conocimiento para la configuración de estos equipos— que será el responsable técnico del diseño de la solución, plan de migración y construcción del nuevo entorno, y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP.

Dichos perfiles y su descripción deberán reflejarse en el Anexo II del PCP (anexo de adscripción de medios), justificando aquellos con requisitos en la fase de solvencia técnica.

2.5.5 Garantía y soporte del fabricante

La empresa adjudicataria deberá incluir junto con los suministros la garantía de fabricante de los materiales suministrados.

La fecha de inicio del servicio de garantía de fabricante de cada material suministrado será la fecha de recepción de ese material por parte de EJIE.

Todos los materiales que suministrará la empresa adjudicataria, como parte de la ejecución de este contrato, deberán ser necesariamente nuevos, no admitiéndose equipos usados, ni total o parcialmente reparados o reconstruidos.

Las empresas licitadoras deberán presentar un documento con la descripción de los Procedimientos vinculados a la Gestión del Soporte de fabricante y Garantías (gestión RMA) del equipamiento suministrado para el periodo en cuestión (contenido a adjuntar como parte del Sobre A, de acuerdo a lo establecido en el PCP).

Asimismo, durante este periodo, el adjudicatario deberá contemplar que la gestión del mantenimiento será realizada por el adjudicatario del actual expediente Exp-116-2022 "*Servicios de mantenimiento hardware y software de la infraestructura de ToIP de Osakidetza y RCA*": TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. En este sentido, el adjudicatario deberá habilitar los procedimientos necesarios para esta gestión (cambios de titularidad o cualquier otra modificación necesaria para este fin).

EJIE en cualquier caso tendrá la posibilidad de realizar la apertura de casos y gestiones de RMAs directamente con el fabricante a través de sus equipos de soporte Nivel 2, con objeto de reducir los tiempos de respuesta.

El hardware suministrado por la empresa adjudicataria deberá incorporar la última versión de microcódigo, firmware o software recomendada por el fabricante.