



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-071-2024

Suministros y servicios para la renovación del servicio convergente de gestión de video.

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Mayo 2024

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	27/05/2024	Versión Inicial	Orlando Arenzana Merchan	Josu Bagazgoitia Saez de Vicuña

Índice

1 **Introducción** 4

 1.1 Perfil de la Compañía 4

2 **Objeto del contrato** 5

3 **Alcance del contrato** 6

 3.1 Suministros..... 6

 3.2 Alcance y requisitos de los servicios del contrato..... 6

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 con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

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

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

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

2 Objeto del contrato

El objeto de este contrato es la renovación del soporte de fabricante y de adjudicatario de la actual solución de grabación, streaming y gestión de video junto con su integración con la nueva plataforma de videoconferencia en nube.

3 Alcance del contrato

Actualmente se dispone de una solución de grabación, streaming y gestión de video del fabricante Harman que tendrá continuidad por lo que se contempla la renovación de su soporte. Asimismo, bajo este contrato se contempla la integración de la solución con la nueva plataforma en nube que se plantea en el lote 1 del expediente EJIE-049-2024 que se encuentra en fase de licitación a fecha de publicación de este pliego de condiciones técnicas.

En este momento, existen dos entidades habilitadas para usar este servicio (Osakidetza y Red Corporativa Administrativa) con un tenant configurado para cada una de ellas que está virtualizado en el CDP de EJIE.

La infraestructura de cada tenant está compuesta por un MediaSuite Center y un Media Node en CPDs. La arquitectura de cada tenant está formada por dos máquinas virtuales con estas características cada una: 24 vCPUs, 32GB RAM 80GB HDD.

Osakidetza además dispone otros 6 media node en Cruces, Donostia, Txagorritxu, Santiago, Basurto y Galdakao. Se trata de una solución de caché basada en máquinas virtuales de 8 vCPUs 16GB RAM 80GB HDD. Siendo particularmente la solución de Santiago un servidor físico que también es objeto de mantenimiento.

Se contratará la renovación del soporte de fabricante y del adjudicatario durante 3 años. Desde el 01/09/2024 hasta el 31/08/2027.

Tanto para el suministro, integración puesta en marcha o el mantenimiento, el adjudicatario de este contrato trabajará de forma conjunta con los adjudicatarios de los lotes 1, 2 y 3 del expediente EJIE-049-2024 que se encuentra en fase de licitación a fecha de publicación de este pliego de condiciones técnicas, con el objetivo de definir e implementar los procedimientos, configuraciones, etc. para la gestión del correcto funcionamiento o mejoras del sistema de videoconferencia.

3.1 Suministros

3.1.1 Descripción del Suministro

La descripción de los suministros incluidos en este contrato hace referencia a la renovación del soporte de fabricante de la solución de grabación, streaming y gestión de video.

La descripción de los suministros incluidos en este contrato se especifica en el documento denominado "Anexo PCT_Descripción del suministro.xlsx"

A demanda, EJIE proporcionará, bajo solicitud del licitador, 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 los productos de soporte indicados en el citado documento. Estos deberán ser oficiales y estar garantizadas por el fabricante.

Todo el software, licencias y documentación suministrados serán a su recepción propiedad de EJIE y deberán estar a su nombre.

3.2 Alcance y requisitos de los servicios del contrato

En este apartado se describe el alcance de los servicios solicitados en este contrato.

3.2.1 Servicios de integración

Actualmente, la plataforma de grabación, streaming y gestión de video está integrada con la actual solución de videoconferencia on-prem.

En este sentido, en el alcance de este contrato, se incluyen los servicios necesarios para integración dicha plataforma con la nueva solución de videoconferencia en nube que se prevé implantar en los términos especificados en el lote 1 del expediente EJIE-049-2024 que se encuentra en fase de licitación a fecha de publicación de este pliego de condiciones técnicas.

Una vez puesta en marcha, el mantenimiento de esta conectividad quedará incluida en los servicios de mantenimiento de este contrato.

Se considera, al menos, la ejecución de las siguientes tareas:

- Consultoría y diseño de la solución para la construcción y migración de los servicios al nuevo entorno.
- Elaboración del conjunto de planes de pruebas y su ejecución necesarios para confirmar que las soluciones quedan convenientemente operativas.
- Vinculado a lo anterior, definición y ejecución del plan de implantación para alcanzar la nueva solución, con la mínima afección a los usuarios actuales del servicio de videoconferencia, grabación streaming y gestión de video.
- Instalación y configuración de los elementos necesarios en el nuevo entorno, atendiendo al diseño validado y plan de implantación.
- Documentación, transferencia de conocimiento y entrega a Operación.
- Soporte y mantenimiento durante el proceso de despliegue y migración de la infraestructura y servicios al nuevo entorno. En este sentido, la empresa adjudicataria se hará responsable de tareas englobadas en el denominado nivel 2 de soporte de EJIE como son el mantenimiento evolutivo, configuraciones solicitadas y de las incidencias (mantenimiento correctivo) de los servicios en proceso de migración hasta realizar la transferencia de conocimiento y entrega a operación.

El adjudicatario deberá realizar una propuesta de diseño de detalle (bajo nivel) para la construcción e implantación de la infraestructura y servicios actuales en el nuevo entorno y que será aprobada por EJIE.

En este punto el adjudicatario deberá considerar el análisis de la arquitectura, los recursos necesarios que necesitará para el nuevo entorno y servicios actuales, como punto de partida y describir cómo queda finalmente su propuesta.

3.2.2 Servicios de mantenimiento

Además del servicio propio del fabricante, durante el periodo de garantía solicitado (3 años), el adjudicatario se responsabilizará de servicios de mantenimiento adicionales de tercer nivel correspondientes a todos los elementos hardware y software de la solución de grabación, streaming y gestión de video del fabricante Harman.

El horario para las acciones de mantenimiento tanto correctivo como preventivo, se acordará y decidirá con EJIE y sus entidades en función del uso del servicio, siendo siempre estas actividades en horas de muy baja o nula utilización del servicio.

En caso necesario, el personal técnico asignado por EJIE a este expediente, contactará con el adjudicatario para solicitar los servicios de mantenimiento.

- Renovación del soporte de fabricante de los equipos. Se renovará el soporte de fabricante objeto del contrato hasta el periodo de validez del contrato indicado. Todas las renovaciones y mantenimientos deberán ser oficiales y estar garantizadas por el fabricante.
- Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma. Aunque es un servicio ya constituido y no se prevén variaciones significativas, si durante la vigencia del contrato, se decidiera actualizar o evolucionar los servicios existentes, el adjudicatario deberá asumir el mantenimiento de esas posibles evoluciones sobre la misma plataforma objeto del presente contrato.
- Intervenciones planificadas. Las operaciones y asistencias que requieran los servicios descritos, por ejemplo, la parada de algún elemento que conforma la plataforma o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico de EJIE en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.

- Estadísticas de uso de la plataforma. EJIE podrá solicitar al adjudicatario la elaboración de un informe con toda la información relativa al servicio que la plataforma presta. EJIE validará y podrá a su vez requerir la inclusión de más información en el citado informe.
- Servicio de soporte técnico experto, abierto a las necesidades de EJIE en consultas de soporte y en el ámbito de las tecnologías especificadas y horarios de atención solicitados.

3.2.2.1 Servicio de mantenimiento correctivo

Dentro de los posibles mantenimientos, se considera en el mantenimiento correctivo la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los elementos incluidos en este contrato, incluyendo las tareas necesarias hasta conseguir la restauración del servicio y otras asociadas a la gestión de incidencias y mejora continua, como pueden ser:

- Coordinación con los grupos de soporte y resto de proveedores (adjudicatarios de los lotes 1, 2 y 3 del expediente EJIE-049-2024 que se encuentra en fase de licitación a fecha de publicación de este pliego de condiciones técnicas) que conforman la solución, para su correcto mantenimiento.
- Administración de los sistemas objeto del contrato y de los servicios ofrecidos a través de estos sistemas.
- Trabajos de reconfiguración de elementos.
- Reparación y/o sustitución de elementos averiados.
- Instalación/desinstalación de elementos, según necesidad.
- Instalación de software por fallo, vulnerabilidades publicadas, necesidad de actualización detectada en el mantenimiento preventivo o por indicación del fabricante.
- Pruebas para verificación de la reposición del servicio.
- Escalado a fabricante.
- Soporte técnico avanzado propio y soporte especializado experto de fabricante en el ámbito de la incidencia.
- Registro, seguimiento y documentación de la incidencia hasta su resolución.
- Elaboración de informes o partes de intervención o averías, a petición de EJIE.

Mientras el contrato esté en vigor, el adjudicatario se responsabilizará de la gestión de todas las relaciones con el fabricante: apertura de casos de soporte, incidencias, *RMA (Returned Material Authorization)* relacionado con los equipos suministrados en el presente pliego. En el caso de RMA, el adjudicatario correrá con todos los gastos de logística derivados de los mismos. El adjudicatario será el responsable de, en caso de ser necesario, tener un stock de material para cumplir con los acuerdos de nivel de servicio.

3.2.2.1.1 Acuerdos de nivel de servicio

El adjudicatario proporcionará soporte técnico avanzado con técnicos cualificados y soporte especializado experto de fabricante a través de los canales habituales: correo, web, teléfono y presencial. En este sentido, es necesario cumplimentar el apartado "Medios materiales" del Anexo II: Compromiso de adscripción de medios incluido en el pliego de condiciones particulares con la información relativa al flujo y canales de comunicación.

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 experto de fabricante, es decir, asumir labores de gestión, coordinación e interlocución con los soportes adicionales con los que EJIE cuenta y/o a su vez con el fabricante en el caso de incidencias, actualizaciones de software, consultas y demás circunstancias posibles.

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

- **Horario de prestación del servicio: 11x5:** El adjudicatario deberá disponer tanto de un soporte propio 11x5 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. El horario de este servicio será de 07:00 a 18:00.

- 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 de la persona usuaria final.
 - Leves: incidencias que no impiden el funcionamiento del servicio, pero que degradan su uso de manera leve, sin suponer incidencias de la persona usuaria final.
 - Consultas: consultas técnicas en el ámbito de las tecnologías especificadas.

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

	Críticas y graves	Leves	Consultas
Tiempo de respuesta	15 minutos	15 minutos	1 día
Resolución	24 horas (restauración servicio)	36 horas	4 días

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 los acuerdos de nivel de servicio.

3.2.2.1.2 Equipo de trabajo

El adjudicatario pondrá a disposición del contrato el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, con el dimensionamiento y dedicaciones requeridas, para llevar a cabo las tareas demandadas para la ejecución del contrato y poder cumplir con los niveles de servicio establecidos.

Dichos perfiles y su descripción deberán reflejarse en el Anexo II del PCP (Anexo de Adscripción de Medios), en aquellos casos en que así se solicite de acuerdo con requisitos de solvencia técnica.

Asimismo, el adjudicatario designará una persona responsable del proyecto como interlocutor principal con EJIE para ejecutar tareas de seguimiento, control y gestión del contrato:

Esta persona se responsabilizará de las siguientes tareas principales durante toda la vigencia del contrato:

- Será el 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.
- Coordinará todos los trabajos involucrados en este contrato, incluidos los servicios profesionales de fabricante.
- Asistirá, junto con los técnicos que se estime conveniente, a las reuniones de seguimiento y técnicas que convoque EJIE y con la periodicidad que se designe.

- Será el punto de contacto para atender cualquier tipo de incidencia o consulta técnica o de cualquier otra índole que pueda surgir con los elementos objeto del contrato y actuar como intermediario con el fabricante.

3.2.2.2 Servicio de mantenimiento preventivo

Se realizarán propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad del servicio. Se incluye la propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas, el análisis de las versiones software y estado del servicio buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red, la revisión de obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida, y el health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones.

Se considerará que aporta valor el tener soporte directo de fabricante para revisiones periódicas de la plataforma, recomendaciones, conocimiento de nuevas funcionalidades y roadmap previsto, así como para otro tipo de tareas de mantenimiento preventivo que permitan sacar el máximo partido a la Plataforma a todos los niveles.

3.2.2.3 Otros servicios de mantenimiento

- Herramientas de trabajo:
 - Todo el material técnico necesario para posibilitar la prestación del servicio, de acuerdo con el alcance y requisitos solicitados, será responsabilidad del adjudicatario, quedando EJIE exento de cualquier obligación de suministrar dichos elementos.
 - La empresa adjudicataria deberá disponer de las herramientas adecuadas para el registro de las incidencias y peticiones solicitadas con relación al servicio, documentación de actuaciones para su resolución y medición de los niveles de servicio solicitados.
 - No obstante, en caso de que EJIE así lo solicite, el adjudicatario deberá hacer uso de aquellas herramientas y medios técnicos dispuestos por EJIE en la prestación y gestión del servicio (sistemas para registro y seguimiento de incidencias, acceso a informes on-line, gestión de inventario, ...).
- Estadísticas de uso de la plataforma: EJIE podrá solicitar al adjudicatario la elaboración de un informe con toda la información relativa al servicio que la plataforma presta. EJIE validará y podrá a su vez requerir la inclusión de más información en el citado informe.
- Servicio de soporte técnico experto, abierto a las necesidades de EJIE en consultas de soporte y en el ámbito de las tecnologías especificadas y horarios de atención solicitados.