Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-081-2021

Servicios de Soporte Técnico Hardware

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Julio de 2021

Mediterráneo, 14 · 01010 Vitoria-Gasteiz · Posta-kutxatila / Apartado: 809 · 01080 Vitoria-Gasteiz · Tel. 945 01 73 00* · Fax. 945 01 73 01 · www.ejie.net

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen 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	14-6-21	Versión Inicial		
1.1	25-6-21	Añadir Referencia a Anexo Técnico I Confidencial		Andoni Aranzabe

Índice

1 Introducción 4
2 Objeto del contrato 5
3 Alcance de la contratación 7
3.1 Tecnologías 7
3.2 Disponibilidad 7
3.3 Ámbito 8
3.4 Cobertura del servicio: 8
3.5 Requisitos de contenido mínimo de las ofertas: 9
3.5.1 Soporte reactivo 9
3.5.2 Detección y gestión automática de incidencias 10
3.5.3 Sistema de control de incidencias y problemas 10
3.5.4 Disponibilidad de repuestos 10
3.5.5 Soporte proactivo 11
3.5.6 Servicios de apoyo a la gestión de la capacidad 11
3.5.7 Gestión y seguimiento del servicio 12
3.5.8 Equipo de trabajo destinado al proyecto 12
3.5.9 Equipo de trabajo destinado a servicios específicos 12
3.5.10 Instalación automática 13
3.5.11 Recogida de Hardware 13
3.5.12 Consultoría soporte HW 13
3.5.13 Gestion de garantías de terceros 14
3.5.14 Gestion de perfiles HW en los diferentes fabricantes 14
3.6 Requisitos de calidad del servicio 14
3.6.1 Seguimiento del servicio 15
3.7 Prestación del servicio 15
3.8 Servicio 16
3.9 Plan de Transición 16
4 ANEXO Técnico I – Inventario 17

1 Introducción

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 http://www.ejie.eus

2 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la adquisición de los **Servicios de Soporte Técnico Hardware**, para cubrir tanto los entornos corporativos de Convergencia utilizados por diversas entidades y organismos dependientes del Gobierno Vasco, como entornos "Legacy" que actualmente utilizan Osakidetza, Administración General y el Departamento de Justicia.

Los **objetivos** que deben primar **en este servicio** son:

- Garantizar un servicio de calidad.
- Optimizar la disponibilidad.
- Flexibilidad para asumir nuevas tecnologías.

El contenido detallado del servicio se encuentra en los siguientes apartados.

La prestación del servicio solicitado en este pliego conlleva el cumplimiento de los **Acuerdos de Nivel de Servicio** entre EJIE y la empresa adjudicataria, los cuales se irán ajustando en función de la ejecución de los servicios. Dichos Acuerdos de Nivel de Servicio estarán alineado con las necesidades actuales de EJIE, siendo necesario su constante seguimiento para garantizar los servicios prestados y con la suficiente flexibilidad para que permita su actualización en función de cambios o nuevos requerimientos de EJIE.

El Servicio de Soporte Técnico Hardware deberá desarrollar los siguientes conjuntos de funciones:

- Servicio Reactivo
- Servicio Automatización
- Servicio Soporte multidisciplinar (principalmente HP-UX)

EJIE gestiona diferentes CPD's (centros de procesamiento de datos) distribuidos por el territorio histórico. El Servicio de Soporte Técnico Hardware se encarga de operar las infraestructuras a bajo nivel siendo el mantenimiento de hardware y su software embebido una de las tareas de referencia para su prestación.

Los servidores albergados en los CPDs requieren de un mantenimiento hardware y software tanto para las acciones correctivas ante averías de los equipos, como proactivas para evitar al máximo en la medida de lo posible que éstas ocurran, evitando a su vez interrupciones de servicio. Ejie tiene la necesidad de contratar estas tareas para ofrecer los niveles de servicio que tiene comprometidos con sus clientes.

El objeto de este pliego es la contratación de servicios de mantenimiento para los equipos informáticos instalados en las dependencias de los CPD's que gestiona Ejie. (Descripción hardware, Anexo Técnico I).

La prestación objeto del contrato de mantenimiento, acorde a los requerimientos de disponibilidad y rendimiento de los equipos informáticos que administra EJIE, deberá cumplir obligatoriamente los aspectos técnicos que se indican en el punto 4 obligaciones técnicas.

Las ofertas deberán incluir en su propuesta de servicios una solución de soporte específica, valorándose las mejoras determinadas en el presente pliego con el objetivo de optimizar el servicio.

La prestación de los servicios conlleva la realización de mantenimiento tanto proactivo como reactivo en el conjunto de equipos que son motivo de este expediente.

Aquellas soluciones de infraestructura que conlleven la integración de Hardware y/o Software y/o Comunicaciones (soluciones HPC, soluciones tipo Blade, Soluciones Hiperconvergentes, …), el adjudicatario será el responsable del servicio del conjunto de la integración (hardware y/o software y/o comunicaciones).

La complejidad de las infraestructuras, requiere además la implantación de una Monitorizacion básica de hardware.

Por obsolescencia tecnológica hay diferentes equipos que durante la vigencia de este contrato van a desaparecer y se van a tener que eliminar, por lo que es necesario un servicio de retirada y destrucción de dichas maquinas que están distribuidos por el territorio histórico, incluso es posible que se requieran transportes de HW entre los diferentes centros.

El cambio de maquinaria hace necesario un sistema automático de instalación del SO en los diferentes hw.

Servicios identificados:

- Mantenimiento, integración y monitorización, retirada y destrucción de equipos, y sistema de instalación o despliegue de SO aportado por Ejie.
- Instalación sustitución piezas
- Soporte Hardware
- Gestion de garantías de los diferentes Hardware-s
- Herramienta gestión.

3 Alcance de la contratación

El modelo del Servicio de Soporte Técnico Hardware se organizará en una única capa que engloba tanto el servicio reactivo propiamente dicho como por todo lo relacionado con el buen funcionamiento de los diferentes CPDs.

Dicha cadena estará conformada por los siguientes elementos:

- Soporte reactivo.
- Soporte automatización / monitorización hardware.
- Servicios especializados en HP-UX.
- Mantenimiento integro de los sistemas HP-UX.
- Consultoría de CPD
- Generación de valor para Ejie intentando bajar costes y aumentando o igualando el coste.
- Un servicio de recogida y destrucción de HW obsoleto

3.1 Tecnologías

El alcance del servicio abarca la totalidad de las Tecnologías de las que EJIE es responsable (ya sean propias o de los clientes a los que presta servicio), y que se encuentran especificados en el **Anexo Técnico I.**

A lo largo del presente contrato se podrán ir incrementando o decrementando las Tecnologías de las que EJIE se responsabilice, por lo que **trimestralmente** se revisarán las áreas a cubrir.

El Servicio de Soporte Técnico Hardware deberá recepcionar las nuevas tecnologías que vayan surgiendo a lo largo del contrato, fijándose para cada una los plazos y la formación con la que se deberán asumir.

3.2 Disponibilidad

Por volumetría, tanto en equipamiento HW como en posibles intervenciones el servicio requiere de un técnico in situ cuando haya actuaciones y con disponibilidad para acudir al CPD principal situado en EJIE (Avenida del Mediterráneo nº 14 de Vitoria-Gasteiz) en un tiempo máximo de 45 minutos.

Por otra parte, aunque exista un técnico in situ en horario normal, el servicio reactivo hardware (el servicio de reparación hardware), ha de prestarse en horario extendido 24 horas al día, todos los días del año.

En concreto:

- In situ en régimen de **8x5**,

- Servicio reactivo y proactivo en régimen de **24x7** (24 horas, 7 días a la semana, los 365 días del año).

3.3 Ámbito

Este servicio se prestará para todos los CPDs que gestiona EJIE actualmente, ubicados en la CCAA de Euskadi. A fecha actual: los CPDs de Ejie (Dos en Vitoria y uno en Erandio), de Justicia (uno en cada provincia) y Osakidetza (repartidos por provincia y en todos los centros de salud dispersos en la CCAA).

3.4 Cobertura del servicio:

El adjudicatario deberá proporcionar mantenimiento según características y requisitos del fabricante, en cada uno de los equipos detallados en el Anexo Técnico I. Para ello, deberá disponer de los contratos necesarios con los diferentes fabricantes que le permitan llevar a cabo el servicio que se quiere contratar.

El adjudicatario gestionará las garantías ante los fabricantes, de aquellos elementos que dispongan de la misma.

Aunque por parte de Ejie se entregue un primer inventario, será responsabilidad de la empresa adjudicataria realizar un inventario inicial en el primer mes de trabajo y de mantener dicho inventario actualizado del equipamiento. Las herramientas de gestión del inventario son las que utiliza EJIE.

El inventario se actualizará cada vez que se produzca alguna variación pudiendo ser esta modificación en los sentidos siguientes:

- Decremento de las unidades inventariadas, por cualquier causa que EJIE lo considere oportuno.
- Incremento de las unidades inventariadas, por la finalización de la extensión de garantía incluida en la adquisición del equipo.
- Sin variación de las unidades inventariadas, por renovación tecnológica de los equipos que son objeto del expediente.
- La variación de los equipos contratado no supondrá modificación del servicio objeto de este contrato, sino la aplicación de dicho servicio a los nuevos elementos por los que se reemplazan los antiguos.

Control de incidencias y averías: Será obligatorio hacer un parte de intervención/avería, a fin de realizar el seguimiento de las mismas. Como complemento, mensualmente se remitirá a EJIE la relación mensual de las acciones realizadas en sus instalaciones según modelo de la empresa adjudicataria.

Acuerdo de Confidencialidad: Será obligatorio que el proveedor firme un acuerdo de confidencialidad específico, mediante el cual garantice que la reparación de discos de los servidores fuera de la instalación del CPD, cumple todas las normativas de seguridad necesarias. Y si fuera necesario sustituir el disco, el proveedor deberá entregar un documento adicional indicando que el disco averiado ha sido destruido.

Acceso a nuevas versiones de firmware: Serán objeto de este contrato las actualizaciones de firmware.

- En caso de que los fabricantes requieran un contrato con su empresa para dar soporte a sus equipos y tener acceso a las versiones de firmware, el oferente deberá contratar los servicios necesarios con el fabricante o subcontratar con quien los tuviera. Se requiere por parte del adjudicatario formalizar este contrato en caso de ser requerido por el fabricante.

Servicios de soporte: En el caso de que alguno o todos los fabricantes de los servidores objeto del mantenimiento de esta licitación, requiera que, para poder dar el mantenimiento solicitado, deba disponer de una certificación o autorización, el adjudicatario presentará certificado en vigor del fabricante que le acredite para dar soporte técnico tal y como se explica en el anexo VIII del PCP declaración de garantías del fabricante.

3.5 Requisitos de contenido mínimo de las ofertas:

Las ofertas contemplarán los apartados indicados a continuación realizando una exposición detallada de los mismos:

3.5.1 Soporte reactivo

Entendiendo el soporte correctivo/reactivo como el soporte a realizar para conseguir la recuperación del servicio de un sistema afectado por una incidencia.

Se considera en este apartado las intervenciones a realizar una vez identificada una incidencia, un evento, un tratamiento de problema, o una actuación de los procesos de cambios, despliegues y configuración y activos.

Se han establecido la de criticidad en la infraestructura relacionados con la disponibilidad a garantizar de los sistemas de información albergados en ellas.

- Disponibilidad de 24 * 7 * 365. Servidores de producción.

Tiempo de respuesta

Se entiende como tiempo de respuesta el tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería, o desde el inicio de horario de servicio, si ha sido fuera del mismo, hasta el comienzo de la reparación.

Tiempo de resolución

Cada licitador determinará, tanto con carácter general, como en los casos particulares que desee, el tiempo máximo de resolución de la avería a que se compromete contractualmente.

El mínimo que deben garantizar es el siguiente:

Tiempo de respuesta incidencias	Tiempo de resolución incidencias
=< 4h	=< 24 h

3.5.2 Detección y gestión automática de incidencias

El adjudicatario proveerá de la infraestructura necesaria para permitir la **gestión automática** de las incidencias que se produzcan en cualquier franja horaria los 365 días del año cubriendo al menos los equipos con servicio 24x7.

En la oferta debe especificarse detalladamente que solución se va a aplicar, bien aportando una herramienta el adjudicatario, sin coste adicional, que se lo quedara Ejie al finalizar el contrato o bien adaptándose a las herramientas de monitorización de Ejie.

Las herramientas de monitorización hardware que dispone EJIE son, las propias de los diferentes fabricantes, principalmente el software de monitorizar hardware que dispone cisco, Dell, HP y el adjudicatario deberá proporcionar una solución de Monitorizacion hw integral o bien una que integre las que tiene Ejie y complemente en aquellos aspectos que no cubren dichas monitorizaciones.

3.5.3 Sistema de control de incidencias y problemas

El adjudicatario utilizará el proceso de gestión de incidencias que está implantado en EJIE, siendo obligatorio el cumplimiento de las condiciones del proceso definido. No obstante, la oferta incluirá un **procedimiento de información para el control de la calidad del** servicio de mantenimiento, que proporcione la información periódica sobre las incidencias ocurridas. Este informe será utilizado como sistema de control de evolución del servicio, definido en el apartado 6 Mecanismos de Seguimiento y Control.

3.5.4 Disponibilidad de repuestos

El oferente facilitará en el lugar de la instalación la mano de obra, piezas de repuesto, las cuales deben ser **ORIGINALES y NUEVOS** del fabricante, y aquellos materiales que sean precisos para mantener los productos hardware cubiertos por el presente contrato en perfectas condiciones de funcionamiento. No obstante, si resultase imposible, difícil o excesivamente oneroso su obtención, podrá plantear soluciones alternativas, como la sustitución temporal o permanente de los equipos averiados por otros de iguales o superiores prestaciones. En el caso de sustitución temporal, el adjudicatario devolverá el equipo original una vez reparado. En el supuesto de sustitución permanente, el nuevo equipo será en propiedad de EJIE. La sustitución supondrá la instalación en el nuevo equipo de todo el software de base, de aplicación y datos existentes en el equipo sustituido. Así mismo, todas las operaciones de traslado e instalación de los equipos afectados correrán por cuenta del adjudicatario.

3.5.5 Soporte proactivo

El licitador deberá establecer servicios específicos para la gestión adecuada y mejora continua del entorno. Estos servicios deberán establecer objetivos medibles y adecuados a los requerimientos del servicio de EJIE.

Serán objeto de este servicio las actualizaciones de los Firmware.

El servicio ofertado deberá incluir al menos un análisis semestral de los elementos de la configuración para evaluar la conveniencia de efectuar actualizaciones de parches de sistema operativo y productos instalados, así como actualizaciones de drivers, firmware, micro-códigos o mejoras publicadas por el fabricante, que el equipo técnico designado por el adjudicatario con la aprobación de EJIE, considere conveniente aplicar.

La empresa licitadora, deberán aportar certificaciones firmadas por los distintos fabricantes (fabricantes de hardware objeto de esta contratación), bien de su titularidad o de terceros que formen parte de la propuesta de servicios formulada, para el equipamiento incluido dentro del Anexo Técnico I del pliego de este PCT, y que deberán estar vigentes durante toda la vida del contrato. Estas certificaciones acreditarán su capacitación para ofrecer servicios de mantenimiento sobre los equipos especificados, y deberán garantizar el suministro de piezas originales, actualizaciones, parches y correcciones de firmware y sistema operativo, programas de diagnóstico, instrumental y manuales actualizados, así como apoyo técnico experto de los ingenieros de producto en caso necesario.

Para ello se solicita disponer las certificaciones de los siguientes fabricantes:

- HPE
- Fujitsu
- IBM
- Oracle
- Hitachi
- Dell

El adjudicatario deberá participar en el tratamiento y resolución de problemas relacionados con su cometido cuando se le requiera desde el proceso de gestión de eventos.

3.5.6 Servicios de apoyo a la gestión de la capacidad

El licitador proveerá asesoramiento técnico para la mejora continua del rendimiento de los servidores.

Estos servicios deberán establecer objetivos medibles y adecuados a los requerimientos del servicio de EJIE.

3.5.7 Gestión y seguimiento del servicio

En la oferta se deberá proponer la organización de la gestión del servicio que oferta incluyendo las posibles interlocuciones con diferentes fabricantes, etc.

Para ello se tendrá en cuenta que siempre tiene que existir un responsable del servicio identificado para las instalaciones donde se presta el servicio; y que además dicho responsable será el interlocutor único con los responsables de EJIE.

3.5.8 Equipo de trabajo destinado al proyecto

El licitador asignará un técnico que actuará directamente en las instalaciones de EJIE, y con conocimiento en diversas tecnologías presentes en el entorno productivo de EJIE (se especifica perfil y requisitos en solvencia PCP). Este perfil estará integrado con el equipo de su empresa, colaborando en todos los aspectos en que la plataforma objeto de este contrato y atenderá todas las incidencias reactivas y proactivas que se produzcan en el entorno objeto del presente contrato. Esto garantizará a EJIE que todas las acciones sobre su entorno sean realizadas por especialistas no sólo en la tecnología objeto de la presente oferta, sino también por perfiles expertos en las infraestructuras objeto de este contrato.

El perfil sería el correspondiente a un Técnico Especialista en Entornos X86 de Misión Crítica. Siendo sus **responsabilidades:**

- Recomendar cambios para incrementar el rendimiento y la estabilidad del entorno IT del cliente.
- Transferir conocimientos sobre mejoras prácticas al cliente.
- Soporte reactivo y proactivo.
- Coordinar las actividades de soporte de los servidores objeto de la presente oferta, entre ellas: instalar y reparar el hardware, revisar las notas de servicio del HW en contrato, instalar recomendaciones de ingeniería, proveer mantenimiento preventivo y realizar análisis de entorno.
- Configurar componentes HW
- Supervisar la implantación de procedimientos de monitorización proactiva para identificar oportunidades para la prevención de problemas.
- Escalar incidencias según los procedimientos adecuados

3.5.9 Equipo de trabajo destinado a servicios específicos

El licitador deberá incluir en su propuesta una bolsa de mínimo 400 horas de especialistas en servidores HP-UX a demanda de EJIE, para la realización de posibles servicios y actuaciones técnicas en las siguientes áreas:

- Gestión y actualización de parches de sistema operativo HP-UX. Parcheado proactivo de los sistemas HP-UX (dos veces por año en todos los entornos)
- Instalación de servidores HP-UX mediante imagen de *Ignite*
- Recuperación integral de servidor HP-UX en caso de corrupción de FS
- Instalación y configuración de SW de clúster

- Configuración de recursos HW en servidores HP-UX (vpar, npar…)
- Procedimientos de parada y arranque de servidores HP-UX
- Configuración de acceso a las consolas de los servidores HP-UX
- Servicios de apoyo a la gestión del cambio, despliegues, problemas y eventos
- Colaboración en los procesos de gestión de cambio que sean requeridos para llevar a cabo las implantaciones en los entornos de EJIE.
- Así mismo, el equipo de soporte deberá estar disponible para asesorar a EJIE en cualquier aspecto relativo a la evolución tecnológica de la plataforma.
- Mantenimiento e instalación de los servidores y/o componentes
- Reorganización, reubicación y re-parcheo de servidores
- Mantenimiento y actualización de las configuraciones de servidores según los estándares actuales definidos para satisfacer las nuevas necesidades que surjan a lo largo de la duración el contrato
- Soporte específico a los planes de continuidad de negocio. La solución actualmente implantada se basa en *Service Guard*.
- Mantenimiento de *Service Guard* for SAP

3.5.10 Instalación automática

Por la cantidad de HW que se va cambiando, Ejie pierde mucho tiempo en una instalación tradicional de SO en el HW nuevo. Para minimizar esta pérdida de tiempo y mejorar los tiempos y rendimientos el licitador deberá diseñar, proporcionar a Ejie un sistema automático de instalación de SO de forma automática.

3.5.11 Recogida de Hardware

Por obsolescencia tecnológica y de HW, es necesaria un servicio de recogida y destrucción de viejos elementos HW que actualmente están desplegadas por las diferentes ubicaciones dentro de la CAPV que administra Ejie. Incluso es posible que requiera no solo retirada sino movimiento de HW entre las diferentes ubicaciones. El oferente deberá ofertar mínimo un servicio de recogida y destrucción de elementos hardware procedentes de diferentes CPDs que dispone a lo largo de la CAPV.

Como mínimo requiere un servicio de retirada mensual por cada centro gestionado por Ejie, y en caso de requerir destrucción el oferente deberá entregar a Ejie el certificado correspondiente.

3.5.12 Consultoría soporte HW

En esta fase del servicio, la empresa adjudicataria deberá colaborar en la definición de un modelo de servicio de soporte hardware para terceros en formato catálogo.

Dicho modelo de servicio incluiría las condiciones de asunción de los servicios disponibles tanto en un paquete básico como opcionales de gestión, así como los posibles proyectos en los que se pueden ver envueltos (traslados, consolidaciones, virtualizaciones…)

El proveedor, en esta segunda fase de la consultoría, deberá desarrollar el Catálogo de servicios de soporte hardware con vocación de ser estandarizable y exportable para ser consultado por futuras entidades que deseen la contratación de dichos servicios a Ejie.

3.5.13 Gestion de garantías de terceros

El licitador tendrá que gestionar las garantías de máquinas con garantía…centralizar los casos en las plataformas de gestión IT y *ticketing* que dispone Ejie, y perseguir su correcto funcionamiento de los ANS de cada fabricante (HP, Dell; Cisco, Hitachi).

3.5.14 Gestion de perfiles HW en los diferentes fabricantes

El licitador deberá crear/gestionar, en la mejor forma de utilizar toda clase de posibilidades que los fabricantes disponen, como por ejemplo en la creación y mantenimiento de los perfiles HW. mínimo de los fabricantes Dell, Cisco, Hp etc.

3.6 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.

Los niveles de servicio de obligado cumplimiento, indicadores cuantitativos son los siguientes:

Tiempo de respuesta incidencias	**Tiempo de resolución incidencias**
=< 4h	=< 24h

Por otro lado, los indicadores de calidad son los siguientes:

- % reclamaciones < 3 al año
- % actualización del inventario 100%
- % disponibilidad infraestructura objeto del servicio: >= 99,9 %
- % cumplimiento en el tiempo de respuesta ante incidencias = 100%
- % cumplimiento en el tiempo de resolución de incidencias >= 90%
- % cumplimiento del tiempo de respuesta ante apoyo a la gestión de capacidad >= 90%

3.6.1 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 Dirección técnica de Operaciones	Director/a de Servicio Responsables técnicos de los servicios de operación, soporte multidisciplinar y automatización	Informe mensual del servicio Acta
Comité de gestión (trimestral)	Revisión ejecutiva del servicio	Dirección I&O Osakidetza y proyectos Batera Dirección técnica de Operaciones Responsable del servicio	Director/a de Servicio Responsables técnicos de los servicios de operación, soporte multidisciplinar y automatización	Informe trimestral 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.

3.7 Prestación del servicio

El servicio de soporte técnico hardware se prestará en diferentes ubicaciones según el servicio técnico:

- Servicio in situ: debido a la naturaleza de este servicio la cual implica la presencia física de los del técnico en el CPD para la revisión física de alarmas e incidencias hardware sus integrantes trabajarán de forma presencial en las instalaciones de Ejie por ser el CPD con mayor volumen de hardware, y pudiendo tener que trasladarse al resto de los CPDs ante incidencias hardware.
  - En las instalaciones de Ejie su ubicación estará diferenciada del personal de Ejie.
  - Los equipos que este técnico utilizara serán aportados por la empresa adjudicataria.

- Servicio apoyo técnico in situ: en oficinas propias del adjudicatario.
- Responsables técnicos de cada servicio: en oficina propias del adjudicatario.

- Servicio automatización: en oficinas propias del adjudicatario.
- Servicio soporte multidisciplinar: en oficinas propias del adjudicatario.

3.8 Servicio

El horario de prestación del servicio será principalmente en horario de EJIE:

- Soporte multidisciplinar:
  - ✓ **Horario Habitual (técnico insitu)**
    - Jornada partida: lunes a jueves: 7h a 18h. viernes: 7h a 16h.
    - Jornada continua: lunes a viernes: 7h a 16h.
  - ✓ **Horario servicio**
    - Las 24 horas de los fines de semana y festivos. 24X7x365.

3.9 Plan de Transición

Al finalizar el periodo del presente contrato o su prórroga, el adjudicatario estará obligado, por un periodo anterior o posterior a la finalización, a prestar apoyo y realizar la transferencia del conocimiento, documentación, etc. al siguiente adjudicatario del contrato en caso de que éste sea distinto al adjudicatario del presente pliego.

El plazo máximo para cada uno de los planes de transición es de **1 mes.**

La transición de entrada a este expediente deberá llevarse a partir de la formalización del contrato.

4 ANEXO Técnico I – Inventario

En este anexo se enumeran detalladamente todos los elementos a cubrir por el contrato.

Dado que esta información tan específica se considera confidencial el licitador deberá solicitarla expresamente siguiendo el procedimiento que se aparece en el subapartado “Anexos Técnicos” dentro del Apartado 13 “GARANTÍA Y CONFIDENCIALIDAD” del Pliego de Condiciones Particulares.