



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE N°: EJIE-049-2024

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

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Abril 2024

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren 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	05/03/2024	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
2.1	Lote 1. Evolución del servicio de videoconferencia	7
2.2	Lote 2. Nuevos equipos de videoconferencia.....	8
2.3	Lote 3. Renovación del soporte de los equipos existentes de videoconferencia	9
2.4	Lote 4. Renovación del soporte de la solución existente de grabación, streaming y gestión de video	10
3	Requisitos Lote 1. Evolución del servicio de videoconferencia.....	11
3.1	Suministros.....	11
3.2	Alcance y requisitos de los servicios del contrato	13
3.3	Plazo de vigencia del lote.....	24
4	Requisitos Lote 2. Nuevos equipos de videoconferencia.....	25
4.1	Suministros.....	25
4.2	Alcance y requisitos de los servicios del contrato	27
4.3	Plazo de vigencia del lote.....	33
5	Requisitos Lote 3. Renovación del soporte de los equipos existentes de videoconferencia	34
5.1	Suministros.....	34
5.2	Alcance y requisitos de los servicios	34
5.3	Plazo de vigencia del lote.....	37
6	Requisitos Lote 4. Renovación del soporte de la solución existente de grabación, streaming y gestión de video.....	38
6.1	Suministros.....	38
6.2	Alcance y requisitos de los servicios del contrato	38
6.3	Plazo de vigencia del lote.....	42

1 Introducción

1.1 Perfil de la Compañía

EJIE (Eusko Jaurlaritzaren 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 renovar y mejorar el servicio de videoconferencia que actualmente presta EJIE para ciertas entidades. El contrato con el proveedor de servicio anterior finaliza en agosto de 2024 y, aprovechando esta circunstancia, se pretende dar un nuevo enfoque al servicio, manteniendo en la medida de lo posible las funcionalidades ya existentes y también para potenciar el uso de las salas de videoconferencia, haciendo que la experiencia de usuario sea lo más similar posible a la que el usuario tiene ya adquirida en su puesto de usuario (su propio ordenador).

La solución deberá cubrir de inicio las necesidades actuales de las entidades adscritas al servicio en la actualidad RCA (Red Administrativa de Gobierno Vasco) y Osakidetza, y prever la extensión de la solución a más entidades que quisieran hacer uso de este servicio durante el periodo de vigencia del contrato.

Lo comentado anteriormente, se materializa en los siguientes puntos:

- La sustitución de la solución on-prem (alojada en el CPD de EJIE) que provee actualmente el servicio de videoconferencia para disponer de una nueva solución basada en la nube, que proporcione, tanto el servicio de colaboración y videoconferencia entre diferentes equipos y plataformas.
- La sustitución de algunos equipos que ya se han quedado obsoletos por unos nuevos equipos con el incremento de capacidades del sistema de videoconferencia. Con los nuevos equipos, se pretende que la sala de videoconferencia sea un entorno más sencillo y amigable para el usuario final, donde tenga la interfaz de usuario lo más parecido posible, casi idéntico, a la interfaz de usuario que está acostumbrado desde su propio ordenador (puesto de usuario) que, en caso de EJIE, es el entorno de Microsoft Teams o el entorno de Zoom. Además, con este objetivo de incrementar el uso de sala, se pretende que los nuevos equipos de videoconferencia estén preparados con la tecnología *BYOD (Bring Your Own Device)*, para poder trasladar determinadas características de los ordenadores portátiles al equipo de videoconferencia.
- La renovación del soporte de fabricante y adjudicatario de algunos equipos de videoconferencia actualmente existentes en varios de los clientes del EJIE y que van a seguir dando servicio.
- 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.

El contexto actual las soluciones de videoconferencia son cada vez más demandadas por los clientes. Se necesita tener una solución cuya usabilidad sea muy sencilla para el usuario final, que dé servicio tanto al puesto de usuario como a las salas de vídeo. Asimismo, en determinadas ocasiones, puede que sea necesario que los equipos de sala existentes en EJIE o sus clientes, se conecten a los equipos de otros fabricantes o a sus *VMR (Virtual Meeting Room o salas virtuales de vídeo conferencia)* por lo que, para determinados equipos y circunstancias, es necesario disponer de una plataforma que haga de pasarela de interconexión y que ofrezca esa interoperabilidad entre los equipos y salas virtuales de distintos fabricantes.

Se requiere que esta pasarela de interconexión esté en la nube.

La solución de videoconferencia en la nube es una opción flexible que puede satisfacer las necesidades de las entidades de EJIE en términos de comunicación y colaboración.

Características principales

Las principales características de la solución de videoconferencia en la nube incluyen:

- **Vídeo de alta calidad:** La solución ofrece vídeo de alta calidad lo que garantiza que todos los participantes en la reunión puedan ver y escucharse claramente.
- **Audio de alta definición:** La solución también ofrece audio de alta definición con un rango dinámico amplio, lo que permite que todos los participantes en la reunión puedan escucharse con claridad, incluso en entornos ruidosos.
- **Compartición de contenido:** La solución permite compartir contenido con todos los participantes en la reunión, incluidos presentaciones, documentos y páginas web. Esto puede ser útil para generación de nuevas ideas en colaboración, y presentaciones.

- Seguridad: La solución está diseñada teniendo en cuenta la seguridad. La solución utiliza cifrado de extremo a extremo para proteger la privacidad de los datos de los participantes.

Beneficios

La solución de videoconferencia en la nube ofrece una serie de beneficios, entre los que se incluyen:

- Escalabilidad
- Actualizaciones automáticas
- Copias de seguridad y recuperación de datos
- Mayor velocidad de implementación
- Flexibilidad
- Mejora de la seguridad

Eficiencia energética Por todo lo comentado anteriormente, no se va a renovar el soporte de la solución de vídeo actual on-prem y se pretende evolucionar a una solución más completa en la nube.

En definitiva, el resumen de alcance de este pliego se expone a continuación:

- Migración del servicio de videoconferencia actual on-prem a otro en la nube.
- Adquisición de nuevos equipos de video de sala, junto con su garantía y servicios de soporte de fabricante asociados. Asimismo, se deberán incluir todos los servicios y materiales asociados para su puesta en marcha.
- Renovación del soporte de fabricante y de adjudicatario de determinados equipos de videoconferencia existentes.
- Renovación del soporte de fabricante y de adjudicatario de la solución de grabación, streaming y gestión de video.
- Servicios de gestión y documentación del proyecto.
- Transferencia de conocimiento.

2.1 Lote 1. Evolución del servicio de videoconferencia

En este lote se describe el suministro de las nuevas licencias del sistema de videoconferencia en la nube y sus servicios asociados según se esquematiza en la siguiente tabla:

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Suministro de nuevo servicio de videoconferencia en nube	Suministro de 40 licencias para nube de video según descrito en el PCT 3.1
Servicios de puesta en marcha	Servicios de puesta en marcha según descrito en el PCT 3.2.1
Servicios de mantenimiento	Servicios de mantenimiento del adjudicatario (no de fabricante) según descrito en el PCT 3.2.2
Servicios de configuración inicial de equipos	Servicios de configuración inicial de 4 equipos de videoconferencia según descrito en el PCT 3.2.1.3

2.2 Lote 2. Nuevos equipos de videoconferencia

En este lote se describe el suministro, instalación, configuración y mantenimiento de nuevos equipos de videoconferencia.

Se plantea una compra inicial de 3 equipos y, durante el contrato, se podrían adquirir nuevos equipos de acuerdo con la demanda de las entidades involucradas en el servicio.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Equipo Tipo 1	Equipo para sala de hasta 6 personas, según descrito en el PCT 4.1.2
Equipo Tipo 2	Equipo para sala de más de 6 personas, según descrito en el PCT 4.1.3
Servicios de instalación y puesta en marcha	Instalación, configuración y puesta en marcha correspondiente a nuevos equipos suministrados, de acuerdo con el alcance y requisitos establecidos en el PCT 4.2.1
Servicios de mantenimiento	Servicios de mantenimiento del adjudicatario (no de fabricante) de acuerdo con el alcance y requisitos establecidos en el PCT 4.2.2

2.3 Lote 3. Renovación del soporte de los equipos existentes de videoconferencia

En este lote se describe la renovación del soporte de fabricante de determinados equipos de videoconferencia existentes.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Suministro de la renovación del soporte de fabricante	Renovación del mantenimiento y soporte del fabricante en los términos especificados en el PCT apartado 5.1
Servicios de mantenimiento del adjudicatario	Servicios de mantenimiento del adjudicatario (no de fabricante) según descrito en el PCT apartado 5.2

2.4 Lote 4. Renovación del soporte de la solución existente de grabación, streaming y gestión de video

En este lote se describe la renovación del soporte de la solución existente de grabación, streaming y gestión de video junto con la integración de la solución con la nueva plataforma en nube.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Suministro de renovación de soporte de fabricante	Renovación del mantenimiento y soporte de fabricante según descrito en el PCT 6.1
Servicios integración de la plataforma de grabación, streaming y gestión de video con la nueva plataforma en nube (Lote 1)	Servicios de puesta en marcha de la integración de la plataforma de grabación, streaming y gestión de video con la plataforma en nube descrita en el Lote 1, según descrito en el PCT 6.2.1
Servicios de mantenimiento del adjudicatario	Servicios de mantenimiento del adjudicatario (no de fabricante) según descrito en el PCT punto 6.2.2

3 Requisitos Lote 1. Evolución del servicio de videoconferencia

La solución actualmente implementada, es una solución on-prem que el fabricante dejará de soportar próximamente por lo que es necesario evolucionar, atendiendo a las nuevas tendencias tecnológicas y necesidades de EJIE y de sus entidades.

Durante la pandemia de la COVID el usuario se ha acostumbrado a usar preferentemente las soluciones disponibles en EJIE para el puesto de usuario, preferentemente Teams y Zoom. Aprovechando esa usabilidad y conocimiento que el usuario final ya tiene de estas herramientas se considera que la solución óptima es una plataforma de videoconferencia en la nube, que asegure la interoperabilidad entre los equipos de vídeo de distintos fabricantes (existentes ya en EJIE o fuera de EJIE) y que, además, aporte una interfaz similar a la usada en el puesto habitual de trabajo.

La solución de videoconferencia será en la nube, lo que significa que no requiere ningún hardware o software adicional en las instalaciones de EJIE. Esto permite que la solución sea fácil de implementar y escalar.

Será de obligado cumplimiento que la solución aportada cumpla, al menos, con la certificación media de la categoría ENS (Esquema Nacional de Seguridad).

Se contempla la adquisición de licencias, todos los servicios asociados para su despliegue en la nube, planificación inicial, configuración, puesta en marcha y migración de los datos actuales de trabajo, integraciones necesarias, transferencia de conocimiento, etc.

Tanto para el suministro, integración puesta en marcha o el mantenimiento, el adjudicatario de este lote en concreto trabajará de forma conjunta con el adjudicatario de cualquiera de los otros lotes de este pliego, 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

Se deberá suministrar una solución en nube basada en licencias con un dimensionamiento que dependerá del número de equipos de video que se requiera conectar al servicio durante la duración del contrato.

Las funcionalidades de esta solución se muestran a continuación:

- Interoperabilidad CVI (*Cloud-Based Video Interoperability*)
- Control del acceso a la sala de espera.
- Firewall transversal.
- Integración con el directorio activo
- Integración con calendarios.
- Acceso a reuniones de Teams desde los equipos SIP (Session Initiation Protocol) /H.323
- Integración con Teams.
- Registro SIP del equipo de vídeo. Provisión y gestión.
- Apariencia de la interfaz de usuario similar a Teams.
- Que soporte equipos de videoconferencia con dos pantallas (Dual Screen).
- Opción para la customización de dominio hosting y customización de Logo.
- Que soporte la integración con la solución de grabación, streaming y gestión de video que se renovará dentro del alcance del Lote 4 de este expediente.

La empresa adjudicataria deberá suministrar las licencias indicadas en este documento junto con la garantía y el soporte de fabricante asociado.

3.1.2 Modelo de suscripción

La nueva solución de videoconferencia se prestará como un servicio en nube basado en suscripciones.

El alcance inicial consistirá en la adquisición de 40 licencias nominales de suscripción por un año de duración que habiliten la integración en el servicio de 40 componentes (equipos de videoconferencia existentes y el sistema actual de grabación, streaming y gestión de video).

Durante la vigencia del contrato, con periodicidad anual, EJIE revisará el número de equipos de videoconferencia que sea necesario integrar y actuará en consecuencia renovando las licencias que correspondan. Dicha revisión se producirá, por tanto, en los siguientes hitos:

- A los 12 meses desde el inicio del contrato.
- A los 24 meses desde el inicio del contrato.

3.1.3 Arquitectura de la solución

La arquitectura de la solución ha de cumplir los siguientes requisitos:

- La solución de videoconferencia debe ofrecerse en modo servicio, SaaS (*Software as a Service*), en nube mantenida por fabricante. Es decir, todas las labores de instalación, mantenimiento y operación básicas del producto deben ser responsabilidad del fabricante, no del adjudicatario. Entre ellas, instalación y configuración de hardware, instalación y configuración de los sistemas operativos correspondientes, instalación y configuración básica del producto hasta el momento en que se ofrece como SaaS, instalación de actualizaciones y parches de sistemas operativos y producto, ampliaciones hardware necesarias, monitorización básica de la plataforma para asegurar la alta disponibilidad del servicio.
- La plataforma SaaS ofrecerá las condiciones necesarias para asegurar el cumplimiento de la legislación vigente a nivel europeo.
- La plataforma tendrá una disponibilidad con un nivel de servicio de al menos el 99,99%.
- Será de obligado cumplimiento que disponga del certificado de al menos nivel medio del ENS (Esquema Nacional de Seguridad)
- Siendo un servicio SaaS, la solución deberá agilizar la puesta en marcha del servicio, independizándolo de infraestructura hardware y su mantenimiento.
- El adjudicatario deberá garantizar la implantación del servicio de forma que EJIE pueda explotar a través de sus grupos de soporte los servicios, tecnologías y configuraciones adoptadas.
- La plataforma deberá registrar toda actividad realizada sobre la misma. Se deberán registrar los datos de acceso y las acciones realizadas. Estos registros de auditoría deberán ser accesibles por los usuarios con permiso para ello.
- La plataforma dispondrá de un sistema propio de gestión, también en nube, que permita realizar, entre otras, las siguientes acciones:
 - Monitorizar el estado del servicio
 - Cambios de configuración
 - Actualizaciones de software

Además de los requisitos anteriores, sería deseable que la arquitectura de la solución tenga la posibilidad de ofrecer espacios diferenciados por entidades, con el objeto de gestionar de forma independiente los equipos de video de una entidad respecto a otra. De ser así, el módulo de reporting o informes deberá poder sacar informes de las distintas entidades.

A modo aclaratorio, hay que indicar que la finalidad de algunos de los requisitos indicados es que el servicio SaaS solicitado se preste desde la nube que los fabricantes tienen ya desplegada para dar servicio, creando en ella las instancias que sean necesarias (pudiendo ser esta pública, siempre que sea gestionada y mantenida por el fabricante de la solución ofertada). En caso de que la solución SaaS se aloje en nube pública, la titularidad del alojamiento no podrá ser del licitador, salvo que el licitador sea el propio fabricante.

3.2 Alcance y requisitos de los servicios del contrato

En este apartado se describe el alcance de los servicios solicitados a través de este lote.

3.2.1 Servicios de puesta en marcha

La empresa adjudicataria deberá considerar, entre los servicios a prestar, el proyecto para el aprovisionamiento y puesta en marcha de la plataforma del nuevo servicio de videoconferencia.

Para el aprovisionamiento y la puesta en marcha de los servicios, se identifican al menos los siguientes trabajos a realizar por la empresa adjudicataria, que se detallan a continuación:

- Servicios de construcción y migración al nuevo entorno.
- Configuración y ajuste del servicio, tras aprendizaje del entorno.
- Documentación de la solución.
- Transferencia de conocimiento del servicio.
- Servicios de mantenimiento durante la puesta en marcha.

La mayor parte de servicio se dará de forma remota. No obstante, no se descarta que excepcionalmente sea necesario, el acudir a las dependencias de EJIE o a sus entidades. Estarán siempre dentro de la CAPV (Comunidad Autónoma Del País Vasco).

3.2.1.1 Servicios de construcción y migración al nuevo entorno

Con el inicio del contrato, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias para la construcción y migración de la solución existente a la nueva solución propuesta, incluyendo la instalación y configuración de todos los elementos necesarios. Es de destacar, que en caso de que sea necesario activar licencias para acometer tareas de aprovisionamiento de la infraestructura, estas licencias temporales correrán a cargo del adjudicatario.

Se considera, al menos, la ejecución de las siguientes tareas que pasan a describirse posteriormente:

- 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 afectación 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 y servicios actuales, como punto de partida. Adicionalmente, deberá tener en cuenta la implantación de las funcionalidades disponibles en la nueva solución y proponérselas a EJIE para posibles futuras mejoras.

La propuesta de diseño deberá contemplar aspectos tales como:

- Arquitectura de la solución, incluyendo:
 - Componentes de la solución, indicando claramente la función de cada uno de ellos.
 - Escalabilidad y flexibilidad de la arquitectura propuesta, en volumen y funcionalidades.

- Funcionamiento lógico de la solución:
 - Funcionamiento de la solución propuesta, cubriendo todas las funcionalidades y requisitos indicados en los puntos previos.
 - Mecanismos de HA (*High Availability*), balanceo de carga y DR (*Disaster Recovery*).
- Gestión de la solución.
- Capacidades de reporting y de gestión de inventario.
- Monitorización y Alertas.
- Valor añadido de la arquitectura y diseño propuesto

El adjudicatario deberá proponer el plan de implantación (plan del proyecto) para la migración de la infraestructura y servicios actuales al nuevo entorno de acuerdo con el diseño validado para garantizar la continuidad del servicio y de ser necesario, la convivencia de la nueva infraestructura con la existente hasta su completa migración, garantizando la mínima afectación a las personas usuarias actuales de los servicios.

El plan deberá identificar diferentes fases para acometer el proceso de cambio y establecer la necesidad de coordinación/ejecución de trabajos por parte de terceros y otros grupos de soporte. Igualmente, el plan deberá contemplar un Plan de Pruebas atendiendo a las fases en las que se defina el Plan de Implantación que verifique la correcta puesta en marcha de los servicios y entorno creado, así como un Plan de Marcha Atrás ante cualquier incidencia acaecida en el proceso de cambio. El Plan de Implantación deberá validarse de forma conjunta con EJIE y entidades afectadas.

Atendiendo al diseño propuesto y validado por EJIE, y siguiendo el Plan de Implantación acordado, el adjudicatario deberá considerar la ejecución de los siguientes servicios:

- Instalación y configuración de los elementos que componen la solución, de forma que la nueva infraestructura quede preparada para dar soporte a los servicios actuales sobre el nuevo entorno. Se incluye la ejecución de los trabajos necesarios para garantizar la conectividad y comunicación entre los diferentes elementos que constituyen la arquitectura y diseño final del servicio.
- Migración de los servicios que actualmente se prestan según diseño y plan acordado. Asimismo, se considerarán la posibilidad de trabajos fuera del horario normal habitual que se acordarán para cada actuación necesaria con EJIE y sus entidades, con el objetivo de reducir la afectación a las diferentes personas usuarias.
- Configuración de backups, monitorización e inventario, colaborando para ello con los grupos correspondientes en EJIE y ajustándose en todo momento a los estándares y procedimientos de EJIE. Integración con las herramientas de operación y gestión, Monitorización, back up, en los casos en que aplique.
- Definición de plantillas de configuración para la puesta en marcha de las soluciones y servicios a migrar, incluyendo las plataformas de gestión e informes.
- Ejecución del Plan de pruebas acordado, que permita validar el funcionamiento correcto de la solución de acuerdo con los requerimientos establecidos en el presente pliego en el nuevo entorno (funcionamiento habitual, monitorización, entre otros). El plan de pruebas incluirá el procedimiento de parada y arranque de la plataforma completa y de elementos por separado, en caso de que aplique.
- Establecimiento de unos equipos de videoconferencia como piloto antes de proceder con el despliegue completo, para la cual el adjudicatario podrá emplear alguno de los equipos alcance de suministro. Las pruebas piloto tienen como objetivo:
 - Validar la solución técnica. Resolver dudas técnicas que puedan surgir con la activación del servicio.
 - Validar la estrategia de migración (Plan de Migración) en la posible convivencia de infraestructura vieja y nueva y garantizar la continuidad del servicio en estos casos.
 - Confirmar resto de procedimientos de ejecución y metodologías acordadas en inicio y adecuarlos, si se procede con algún cambio.
 - Confirmar los parámetros de configuración de la solución.
 - Validar la relación de entregables esperados. Modificar las plantillas de documentos en caso necesario.
- Una vez realizadas las pruebas y analizados los diferentes resultados, el adjudicatario deberá, en caso de necesidad:

- Adecuar el Plan de Migración a adoptar, concretando las diferentes necesidades y servicios a considerar en el despliegue, esfuerzos requeridos, y recursos a disponer.
- Revisar y adecuar otros procedimientos y metodologías de ejecución, control y seguimiento; adecuación de plantillas de documentación etc.
- Adecuar aspectos técnicos sobre el diseño de la solución y su parametrización, para garantizar el cumplimiento de los criterios definidos en el presente pliego.
- Adecuar el Plan global del proyecto a partir de los puntos anteriores.

El plan global de proyecto que se presente en oferta y posteriormente con el inicio del contrato, deberá reflejar la ejecución de las tareas para la integración de los 4 equipos de vídeo conferencia mencionados en el punto 3.2.1.3 de este documento.

3.2.1.2 Equipo de trabajo para la ejecución del proyecto

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.

El dimensionamiento del equipo deberá realizarse acorde a la metodología planteada por el licitador, a los tiempos y planificaciones establecidas y a los requerimientos mínimos expuestos en el presente pliego.

En cualquier caso, el adjudicatario será el responsable de garantizar los medios durante la ejecución del proyecto y éstos deberán adecuarse en todo momento para cumplimiento de los hitos y plazos establecidos.

Un aspecto clave para el dimensionamiento de recursos y organización es, no solo la ejecución de los trabajos, sino también la necesidad de elaboración de documentación (informes finales, inventarios, documentación de entrega a Operación, actas de servicio...) requerida en las diferentes fases de proyecto.

Asimismo, en el inicio del proyecto, el adjudicatario deberá exponer la relación detallada del equipo de trabajo propuesto y dedicaciones. EJIE podrá solicitar cambios sobre los recursos propuestos en caso de que, tras el análisis de la propuesta, determine que los medios propuestos no son suficientes y/o adecuados para el cumplimiento del plan de trabajo.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. Si a criterio de la Dirección del Proyecto de EJIE, esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo del sustituto/s no serán facturables corriendo a cargo del adjudicatario.

Los componentes del grupo de trabajo desarrollarán su labor con hardware y software propiedad del adjudicatario.

El dimensionamiento del equipo de trabajo deberá realizarse considerando el tiempo necesario para la ejecución de las tareas para lograr el alcance del contrato. El dimensionamiento y dedicación final de estos recursos estará sujeto a la organización del proyecto por parte del adjudicatario para cumplimiento de los plazos previstos.

A fin de evitar riesgos de afectación al servicio por la posible indisponibilidad de los equipos que componen la actual infraestructura de seguridad, se considera de suma importancia que el adjudicatario defina las necesidades mínimas, en lo que a disponibilidad y dedicación de los recursos humanos se refiere, para asegurar el cumplimiento de los plazos de migración.

El adjudicatario pondrá a disposición el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, con el dimensionamiento y dedicaciones requeridas, para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

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.
- **Dos (2) especialistas en tecnología del fabricante de la tecnología ofertada para este expediente** para el diseño y migración, 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.
- **Equipo para la prestación de los servicios de mantenimiento**, adecuadamente dimensionado para la prestación de los servicios con los acuerdos de nivel de servicios acordados 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.

El adjudicatario será el responsable de garantizar los medios durante la ejecución del proyecto y éstos deberán adecuarse en todo momento para cumplimiento de los hitos establecidos.

Con el inicio del proyecto, el adjudicatario deberá actualizar su plan de trabajo y exponer la relación detallada del equipo propuesto y dedicaciones en cada fase del proyecto. EJIE podrá solicitar cambios sobre los recursos expuestos en caso de que, tras el análisis de la propuesta, determine que los medios expuestos no son suficientes y/o adecuados para el cumplimiento de los planes de trabajo.

3.2.1.3 Integración de equipos en la plataforma de videoconferencia en nube

EJIE prevé integrar progresivamente en la nueva plataforma en nube los equipos de videoconferencia cuyo mantenimiento se prevé renovar bajo el alcance del Lote 3 de este expediente. Este parque de equipos de videoconferencia está formado por los modelos GS310 y GS500 del fabricante Poly.

El adjudicatario deberá realizar la configuración necesaria para integrar los siguientes 4 equipos (dos de cada modelo) en la nueva plataforma:

- 2 equipos Poly GS310
- 2 equipos Poly GS500

Al inicio del contrato EJIE facilitará al adjudicatario la información de los equipos concretos a configurar.

El adjudicatario deberá realizar la citada configuración conjuntamente con EJIE y deberá generar y entregar la documentación pertinente (incluidos manuales de configuración) para que, en adelante EJIE, pueda extender la integración a otros equipos de manera autónoma. EJIE deberá validar la documentación mencionada.

Los manuales de configuración deberán describir paso a paso, cómo se realiza la configuración de cada tipo de equipo (un entregable para el modelo Poly GS310 y otro entregable para el modelo Poly GS500).

3.2.1.4 Documentación del servicio

El adjudicatario deberá documentar la solución desplegada y el servicio configurado, completando la documentación necesaria para el modelado del servicio, incluyendo, al menos:

- Descripción y diseño de la solución: Se describirá la arquitectura y configuración de la solución desplegada incluyendo:
 - Análisis técnico realizado.
 - Gestión del Servicio.
 - Características de la plataforma.
 - Configuración de las consolas y cuadros de mando, indicadores, alertas configuradas, informes automáticos definidos...
- Documentación para entrega del servicio a Operación, el cual da respuesta a los siguientes conceptos:

- Gestión del Conocimiento: Descripción y características generales del entorno, descripción de los distintos elementos que conforman la plataforma con el rol que desempeñan, configuraciones específicas a tener en cuenta, diseño y arquitectura con los diagramas de red o topológicos de la solución incluyendo todos los elementos involucrados en la solución, así como los flujos de comunicaciones necesarios para su funcionamiento.
- Gestión de la Configuración: Detalle de las configuraciones siguiendo las mejores prácticas de fabricante y los estándares de EJIE.
- Gestión de Backup: Definición de los backups configurados.
- Gestión de Eventos: Definición de la monitorización necesaria y configurada en los entornos de EJIE, marcándose además la línea base que permita realizar un mantenimiento preventivo efectivo. También se definirán los logs y reporting configurados.
- Gestión de Incidencias: Identificación de las incidencias más relevantes que pueden darse en el entorno, así como la línea de actuación en cada caso.
- Gestión de la Disponibilidad: Plan de pruebas realizados con resultados obtenidos.
- Gestión del servicio y reporting.
- Gestión del Cambio: Identificar los procesos y requisitos involucrados
- Gestión de la Continuidad: Analizar e identificar los riesgos sobre la continuidad del
- Gestión de la Capacidad: Se identificarán los elementos a controlar para mantener la capacidad del servicio.
- Documentación técnica (oficial) con las características de las soluciones desplegadas, manuales técnicos y operativos, etc.
- Otros Entregables: Otra documentación que pueda complementar a la anterior (Plan de Calidad...).

La documentación deberá mantenerse actualizada con la evolución del servicio (mejoras introducidas, nuevas políticas, nuevas reglas de correlación, ...)

3.2.1.5 Transferencia de conocimiento

Adicionalmente, al comienzo del servicio, EJIE podrá solicitar sesiones para la transferencia de las soluciones y servicio desplegado, orientadas principalmente al conocimiento de uso de las consolas, interpretación de alertas e indicadores, y generación de informes. Se considera al menos el siguiente contenido:

- Introducción al servicio de videoconferencia en la nube.
- Descripción técnica y de detalle sobre la solución implantada, así como del conjunto de elementos instalados y que forman parte de la solución.
- Presentación de las diferentes consolas, cuadros de mando, informes. Indicadores y alertas, uso de las consolas, búsquedas, generación de reportes...
 - Uso de las consolas. Opciones de configuración. Configuraciones realizadas.
 - Presentación e interpretación de los resultados de la monitorización.
 - Conocimiento de las métricas e indicadores.
 - Reporting y modelos de informes.

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, incluso a la incorporación de nuevas entidades que puedan adherirse al servicio durante la duración del contrato.

Las sesiones de transferencia de conocimiento deberán ser impartidas, en la modalidad que EJIE consideren oportuna, por personal cualificado que cuente con un amplio conocimiento sobre las tecnologías involucradas en este contrato. La duración de las sesiones deberá ser, como mínimo, de:

- Sesiones EJIE: Al menos veinte (20) horas, distribuidas en las sesiones que EJIE estime necesarias para adaptarse a la disponibilidad del personal de EJIE

EJIE se reservará el derecho de pedir toda la formación o parte de ella al inicio del contrato que permita disponer del conocimiento necesario para hacer frente al mantenimiento del servicio por parte de su equipo de soporte (Nivel 2).

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

La transferencia de conocimiento tendrá lugar en las instalaciones que EJIE especifique.

3.2.2 Servicios de mantenimiento

En este apartado, se indica el alcance de los servicios de mantenimiento (Nivel 3) solicitados a través del presente lote.

Estos servicios de mantenimiento se circunscriben a aquellos elementos adquiridos en el marco de este lote y también se describen los acuerdos de nivel de servicio que deberá de prestar el adjudicatario del expediente y las penalizaciones a aplicar por incumplimiento.

El adjudicatario deberá presentar informes mensuales de servicio con el objetivo de valorar el correcto cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Con el fin de proporcionar correctamente los servicios objeto del contrato, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante.

En caso de modificaciones en la distribución geográfica de los elementos objeto de este 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.

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.

EJIE dispone de soportes adicionales denominados de segundo nivel (Nivel 2) que serán los encargados de facilitar el acceso a los elementos incluidos en contrato. Para todas actividades en el marco de este contrato que así lo requieran, dicho acceso será siempre a través de estos soportes de segundo nivel de EJIE no existiendo accesos remotos permanentes.

Asimismo, durante este periodo, EJIE deberá de tener la posibilidad, si así lo requiere, de realizar la apertura de casos y gestiones directamente con el fabricante a través de sus equipos de soporte Nivel 2, con objeto de reducir los tiempos de respuesta. En este sentido, el adjudicatario deberá habilitar los procedimientos necesarios para esta gestión (cambios de titularidad o cualquier otra modificación necesaria para este fin).

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

La empresa adjudicataria deberá incluir junto con los suministros, la garantía y soporte de fabricante de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Todas las licencias objeto de suministro deberán disponer de garantía de fabricante durante la duración del contrato de este lote.
- Se incluye el software necesario para garantizar las diferentes funcionalidades y tecnologías solicitadas, incluyendo el soporte de fabricante desde la fecha fin de la licencia actual y hasta la fecha anteriormente indicada.
- El soporte de fabricante debe incluir, sin coste adicional, incidencias, consultas, el acceso a las actualizaciones de parches, alertas de seguridad, y nuevas versiones de software durante el periodo de garantía. El suministro de la actualización incluirá tanto las licencias y software como los manuales y la documentación técnica del fabricante asociado.

El horario para las acciones de mantenimiento tanto correctivo como preventivo, se acordarán y decidirán 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.

Los licitadores deberán presentar justificación de cumplimiento de garantías solicitadas para el suministro, mediante declaración responsable correspondiente (modelo Anexo VIII del PCP), de acuerdo con las condiciones establecidas en el PCP.

3.2.2.1 Servicio de mantenimiento correctivo

Dentro de los posibles mantenimientos, se considera el mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los elementos incluidos en este lote, 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 (los otros lotes que conforman este pliego) 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.

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	4 horas (restauración servicio)	24 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.

3.2.2.2.1 Acuerdos de nivel de servicio

A continuación, se indican los requisitos relativos a los acuerdos de nivel de servicio en el mantenimiento preventivo que serán de aplicación.

El licitador a partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo 2 anuales) debe realizar propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad de la red, incluyendo:

- Propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas.
- Análisis de las versiones software y estado del servicio buscando el reducir el número de incidencias a futuro.
- Revisión obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida.
- Health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones, aplicación de las “Mejores prácticas” y las recomendaciones particularizadas a nuestro entorno.

En los informes preventivos, como mínimo dos, uno a final del primer trimestre y otro a final del tercer trimestre, deben de reflejarse las acciones sobre el hardware/software que se consideren necesarias:

- Propuesta.
- Ventajas/inconvenientes de la migración/modificación.
- Inconvenientes de la no migración/modificación.
- Estimación de esfuerzo e impacto sobre el servicio.
- Observaciones si las hubiera.

3.2.2.3 Otros servicios de mantenimiento

Elaboración de informes mensuales de servicio y estadísticas de incidencias. Se realizarán informes mensuales que reflejen el detalle de los servicios prestados en ese periodo, indicándose al menos datos relativos a incidencias ocurridas, causa de las incidencias, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, tareas y/o peticiones cursadas como pueden ser la configuración y optimización de los sistemas, revisión de las vulnerabilidades publicadas en ese periodo... con identificación del cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio comprometidos. Asimismo, si se considera oportuno, se podrán poner a disposición de EJIE herramientas que faciliten el seguimiento de las incidencias y la monitorización de los niveles de servicio vía Web. Los informes deben ser entregados a EJIE los primeros 10 días del mes siguiente en curso, es decir, el informe correspondiente al mes de enero, se deberá entregar los primeros 10 días del mes siguiente en este caso “febrero”.

- Renovación de la suscripción de las licencias. Se renovará la suscripción de las licencias objeto de contrato de acuerdo con los planteamientos indicados en este pliego de condiciones. Todas las renovaciones y mantenimientos deberán ser oficiales y estar garantizadas por el fabricante.
- Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma. 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.

3.2.3 Requisitos asociados a los servicios

3.2.3.1 Plazos parciales de ejecución

A continuación, se presentan los hitos y plazos relevantes con relación a la duración y vigencia del contrato:

- Se considera un plazo máximo de 1 mes desde la firma del contrato para la construcción de la nueva solución, incluida la integración y documentación de los 4 equipos actuales según se especifica en el apartado 3.2.1 del PCT.
- Los servicios de mantenimiento del adjudicatario se prestarán durante el plazo de vigencia de este lote.

3.2.3.2 Requisitos generales

Los trabajos a desarrollar por el adjudicatario se consideran “llave en mano”, por lo que éste deberá aportar todas las prestaciones, suministros y servicios que sean necesarios, excepto aquellos que de forma explícita se hayan establecido como fuera del alcance del contrato. Ello incluye la puesta a disposición del personal técnico adecuado y con la experiencia necesaria para la prestación de los servicios.

Asimismo, el adjudicatario aportará todas las herramientas, aparatos, equipos de medida/pruebas, y cualquier otro material que pueda ser necesario para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

En el desarrollo de los trabajos objeto del servicio es responsabilidad del adjudicatario atenerse a toda la normativa que sea de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que realiza, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos.

Serán por cuenta del adjudicatario los seguros necesarios para la realización de las actividades objeto del presente pliego, así como para cubrir los posibles daños o perjuicios que pudieran ocasionarse.

Como criterio general, durante la ejecución de los trabajos objeto de la contratación, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento a EJIE y, si es el caso, a las personas designadas por esta, 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.

En ningún caso el adjudicatario podrá realizar acciones de comunicación y/o difusión del proyecto sin la debida autorización previa por parte de EJIE.

3.2.3.3 Coordinación con terceros y horarios de actividad (Migración al nuevo entorno).

La empresa adjudicataria deberá considerar la necesidad de coordinación con Soporte EJIE para la ejecución de las tareas de migración de los servicios, dependiendo del plan de implantación propuesto y finalmente adoptado por todas las partes. En la misma línea y de cara a una entrega a Operación más efectiva, personal del Soporte EJIE podrá participar en la ejecución del proyecto.

Asimismo, derivado de que la plataforma en concreto se utiliza para prestar diferentes servicios a las entidades, el adjudicatario deberá considerar la ejecución de los servicios en horario acordado con EJIE y sus entidades, pudiendo estar este horario fuera de las horas de trabajo habitual con el fin de reducir la afectación a las diferentes personas usuarias, según se indique por parte de EJIE/entidad en el Plan de Implantación.

3.2.4 Seguimiento y control de ejecución del proyecto

3.2.4.1 Seguimiento por parte de EJIE

EJIE será responsable de la gestión y seguimiento global del proyecto, velando por el cumplimiento de hitos y objetivos establecidos en contrato. Entre las tareas a realizar, se incluye:

- Gestión y seguimiento global del proyecto, velando por el cumplimiento de hitos y objetivos establecidos en contrato.

- Establecimiento, en colaboración con el adjudicatario, del conjunto de metodologías y procedimientos necesarios, que garanticen las actuaciones coordinadas y faciliten el cumplimiento de planificación.
- Con relación a la migración de los servicios al nuevo entorno:
 - Validación de la solución final adoptada (nuevo entorno) y participación en la decisión de aspectos técnicos del proyecto.
 - Revisión y validación del Plan de Implantación que se adopte para la migración de los servicios al nuevo entorno.
 - Propuesta en colaboración con adjudicatario, y validación del conjunto de metodologías y procedimientos necesarios para garantizar la coordinación de actividades y cumplimiento de la planificación.
 - Coordinación principal de EJIE y adjudicatarias de los soportes y otros agentes (entidad) que estén involucrados/afectados en/con la ejecución de los trabajos.
 - Verificación de cumplimiento de las condiciones para la entrega a Operación.
- Establecimiento de nuevas solicitudes de licencias de servicio (productos).
- Seguimiento a los servicios de mantenimiento prestados hasta fin de contrato.
- Validación del resto de documentación as-built, para poder establecer el cierre de proyecto.

3.2.4.2 Plataforma de gestión del proyecto

EJIE podrá poner a disposición del proyecto de una plataforma de gestión documental, accesible a todas las personas usuarias autorizadas y donde se mantendrá actualizada con la periodicidad que se establezca la documentación del proyecto. Esta herramienta será de especial relevancia principalmente como herramienta para validación e intercambio de documentación durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario y EJIE deberán interactuar directamente contra la plataforma de gestión indicada, siendo el adjudicatario el responsable último del registro y volcado de la documentación que se vaya generando.

- Datos de partida.
- Documentos sobre el diseño de la solución y plan de migración.
- Plan de Implantación.
- Documentación solicitada por Operación.
- Criterios y acuerdos relativos a la ejecución de los trabajos.
- Cuadros de mando de carácter ejecutivo para control de avance del despliegue y control sobre las necesidades de materiales.
- Etc.

3.2.4.3 Seguimiento por parte del adjudicatario

Si bien la gestión y dirección global del proyecto será llevada a cabo por parte de EJIE, el adjudicatario será el responsable principal de controlar la ejecución de los trabajos, estableciendo para ello, todos los mecanismos y procedimientos necesarios que garanticen el cumplimiento de la planificación, la correcta operatividad de la solución y la calidad en el servicio final.

Uno de los aspectos más críticos del proceso de implantación y puesta en marcha es la necesidad de coordinación de los trabajos con los siguientes agentes para que la migración de los servicios se realice con éxito y mínimo impacto posible:

- Entidades en alcance inicial, quienes supervisa el día a día de la operativa,
- EJIE como operador de la solución
- Los diferentes Proveedores, que EJIE considere.

Asimismo, el adjudicatario designará un Jefe de Proyecto como interlocutor principal con EJIE para el control de ejecución del proyecto que tendrá una participación activa en lo relativo a la prestación de los servicios de migración de la infraestructura y servicios desplegados en el nuevo entorno.

El Jefe de Proyecto se responsabilizará de las siguientes tareas principales:

- Realizará la coordinación y seguimiento continuo de la evolución de los trabajos de migración y velará por mantener el plan de ejecución de trabajos periódicamente actualizado,

considerando en todo momento la integración de sus tareas con aquellas que involucren a EJIE (y soportes).

- 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.
- Podrá tener, a consideración de EJIE, interlocución directa con otros involucrados del proyecto por parte de EJIE como son los grupos de soporte.
- Realizará reportes de avance de proyecto.
- Definirá metodologías para identificación y control de riesgos y definición de propuestas de mitigación de estos.
- 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.
- Garantizará que toda la información y documentación del proyecto se encuentra en todo momento actualizada en la plataforma de gestión que a tal efecto disponga EJIE.
- Realizará el seguimiento periódico sobre la calidad de los servicios de mantenimiento solicitados y será el responsable de garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio asociados.

3.3 Plazo de vigencia del lote

El plazo de vigencia de este lote es de tres años: desde el 01/09/2024 hasta el 31/08/2027.

4 Requisitos Lote 2. Nuevos equipos de videoconferencia

EJIE gestiona una gran cantidad de equipos de varios fabricantes. Algunos de estos equipos son ya muy antiguos y están ya obsoletos con respecto a los soportes y a las nuevas tecnologías. Otros de estos equipos, no son tan antiguos, pero en un futuro cercano, se quedarán sin soporte de fabricante.

Por ello existe la necesidad de comprar nuevos equipos para 2 tipologías de sala que se denominarán Equipos de Tipo 1 (para salas más reducidas de hasta 6 personas) y Equipo de Tipo 2 (para salas más amplias de más de 6 personas).

El adjudicatario de este lote tendrá que suministrar los equipos de videoconferencia de sala para ambos tipos de sala con sus correspondientes garantías y soportes (tanto de fabricante como de adjudicatario) siendo de condición obligatoria que los equipos ofertados sean del mismo fabricante para ambos tipos.

También es de obligado cumplimiento que los equipos sean de una solución integrada todo en una barra.

La compra inicial es de 3 equipos de los cuales dos serán equipos de Tipo 1 y uno será equipo de Tipo 2.

Durante la vigencia del contrato EJIE podrá adquirir equipos de Tipo 1 y de Tipo 2 mediante tracto sucesivo con el objeto de ir renovando progresivamente su parque de equipos, aunque sin compromiso de compra más allá de la compra inicial aquí planteada.

Cada equipo de deberá suministrar con su soporte de fabricante asociado con una duración que va desde la entrega del equipo hasta la finalización del contrato (el 31 agosto del 2027).

La duración de los servicios de soporte del adjudicatario tendrá una duración de 3 años coincidiendo con el plazo de vigencia de este lote.

Se contempla la adquisición de licencias, todos los servicios asociados para su despliegue en las salas, planificación inicial, configuración, puesta en marcha y migración de los datos actuales de trabajo, integraciones necesarias, transferencia de conocimiento, etc.

Tanto para el suministro, integración, puesta en marcha o el mantenimiento, el adjudicatario de este lote trabajará de forma conjunta con el adjudicatario de cualquiera de los otros lotes de este pliego, con el objetivo de definir e implementar los procedimientos, configuraciones, etc. para la gestión del correcto funcionamiento o mejoras del sistema de videoconferencia.

4.1 Suministros

4.1.1 Descripción del suministro

En este apartado se realizará la descripción detallada de las características de los nuevos equipos de vídeo de sala.

En este sentido, bajo este lote se contempla la adquisición de 2 tipos distintos de equipos. A los efectos meramente orientativos, se indica a continuación la finalidad que, a priori, tendrán los equipos:

- Tipo 1: equipo para instalar en salas con una capacidad aproximada de hasta de 6 personas
- Tipo 2: equipo para instalar en salas con una capacidad aproximada de más de 6 personas

En ambas opciones, es requisito obligatorio que todo el equipo suministrado (tanto el audio, los micrófonos y la cámara) estén contenidos en una única barra. Se permite que otros elementos extra (como la expansión de un segundo micrófono) puedan no estar integrados en la citada barra.

Se descartarán aquellas soluciones en las que la cámara no esté integrada en esa barra lineal. Se requiere que sea un modelo de equipamiento en formato de barra lineal para que sea fácilmente integrable con las pantallas de televisión o monitores que puedan existir en las salas de videoconferencia.

Los 2 tipos de equipo (Tipo 1 y Tipo 2) propuestos han de ser del mismo fabricante y no podrá presentarse para el equipo Tipo 1, el mismo modelo que para el equipo Tipo 2.

En caso de que durante la vigencia del contrato los equipos propuestos fuesen actualizados por parte del fabricante (por evolución tecnológica del equipo), el adjudicatario deberá suministrar el correspondiente equipo actualizado equivalente a fecha de la petición, manteniendo los precios ofertados

Se prevé que las salas destinadas a albergar los equipos estén ya dotadas de los correspondientes elementos de visualización (televisión, proyector o similar) por lo que el suministro de éstos no se contempla en este pliego.

4.1.2 Requisitos del equipo de videoconferencia Tipo 1

Los requisitos mínimos que han de cumplir los equipos de este tipo son:

- Que el equipo, sea en su totalidad en modo barra.
- Que contemplen exclusivamente equipos basados en el sistema operativo Android.
- Que soporte de forma nativa Teams y Zoom.
- Que la solución incluya la característica para compartir pantalla desde el ordenador.
- Que además de incluir la opción de compartir pantalla, sea soportado de forma inalámbrica.
- Que la solución incluya la opción de BYOD
- Que además de incluir la opción de BYOD, sea soportado de forma inalámbrica.
- Que el equipo tenga salida para 2 monitores de pantalla.
- Que el equipo soporte una extensión de micrófono externo.
- Que el equipo disponga de un panel táctil para interactuar con el equipo con las siguientes características como mínimo:
 - Añadir participantes.
 - Poder poner la llamada en espera y reconectarla.
 - Encender y apagar la cámara.
 - Encender y apagar el audio.
 - Subir o bajar el volumen.
 - Colgar.
 - Posibilidad de conectarse a la reunión con un solo toque (*One-Touch Join*)

Se deberá presentar la hoja de especificaciones técnicas (*Data Sheet*) del equipo donde se puedan confirmar las características requeridas.

4.1.3 Requisitos del equipo de videoconferencia Tipo 2

Además de los requisitos especificados para el Tipo 1, los equipos de Tipo 2, deberán cumplir el siguiente requisito:

- Que la barra tenga de forma integrada 2 cámaras de vídeo.

Se deberá presentar la hoja de especificaciones técnicas (*Data Sheet*) del equipo donde se puedan confirmar las características requeridas.

4.1.4 Consideraciones de los nuevos equipos

Se valorarán positivamente todas aquellas características añadidas sobre los mínimos exigidos excepto aquellas indicadas específicamente en los requisitos de equipos, en los puntos 4.1.2 y 4.1.3. En este sentido, pueden ser, por ejemplo, características relacionadas con las funcionalidades, accesorios o conectividad.

Durante la vigencia del contrato, EJIE podrá solicitar equipos de forma individual o por lotes aportando la siguiente información:

- Lugar de entrega
- Tipo de equipo: Tipo 1 o Tipo 2
- Accesorios, módulos y servicios de acuerdo con las opciones planteadas en el modelo económico de este lote.

En este sentido, la petición puede contemplar la combinación de un equipo base (de Tipo 1 o Tipo 2) con cualquier opción de accesorios, módulos y servicios.

Para ilustrar este mecanismo de petición de equipos se indican los siguientes ejemplos de petición:

- Un lote de varios equipos de Tipo 1 sin ningún tipo de elemento adicional, ni licencia MTR (Microsoft *Teams Room*) Pro, ni servicio de instalación asociado.
- Un equipo de Tipo 2 sin elementos adicionales ni licencia MTR Pro, pero con el servicio de instalación.
- Una petición complementaria sobre un equipo ya suministrado para incluir servicios, licencias y elementos adicionales no solicitados en la petición original.

En definitiva, que son compatibles todas las alternativas de equipo base (Tipo 1 o Tipo 2) junto con el resto de las posibilidades de selección que ofrece el modelo económico.

El plazo máximo de entrega del material solicitado es de 30 días naturales desde la fecha de petición formal por parte de EJIE.

Cualquier otro material no especificado en el modelo económico pero necesario para completar la instalación de un equipo y sus complementos se considera incluido (cableado de alimentación, Ethernet, HDMI, USB, USB-C, etc.)

La empresa adjudicataria deberá suministrar el equipamiento hardware y software actualizado a la fecha de entrega de los equipos, así como las licencias asociadas y soporte del fabricante.

Todos los equipos, software, licencias y documentación suministrados serán a su recepción propiedad de EJIE y deberán estar a su nombre. La empresa adjudicataria deberá disponer de los acuerdos y contratos de garantía con el fabricante.

En relación con la garantía y soporte de fabricante del material suministrado, deberá tener una duración que va desde la fecha de entrega hasta la finalización del contrato (31/08/2027).

En este sentido, el coste de este concepto será la parte proporcional al tiempo que corresponda desde la entrega hasta dicha fecha de fin de contrato (en el modelo económico se solicita un precio de referencia para 3 años de garantía y soporte de que se utilizará para hacer el cálculo). A continuación, cómo se realizará el cálculo:

Si se entrega el material en la primera quincena del mes (incluido el día 15), el adjudicatario facturará el mes completo y los siguientes hasta el final del contrato.

Si se entrega en la segunda quincena del mes (incluido el día 16), el adjudicatario facturará la garantía y soporte de fabricante el siguiente mes completo y los siguientes hasta el final del contrato.

Por ejemplo:

- El adjudicatario entrega un equipo el 15 febrero de 2027. En este supuesto, el adjudicatario facturará 7 meses completos (desde febrero de 2027 a agosto 2027) la siguiente cantidad:
$$(\text{Importe garantía y soporte 3 años del tipo de equipo que corresponda} / 36) * 7$$
- El adjudicatario entrega un equipo el 16 febrero de 2026. En este supuesto, el adjudicatario facturará 18 meses completos (desde marzo de 2026 a agosto de 2027) la siguiente cantidad:
$$(\text{Importe garantía y soporte 3 años del tipo de equipo que corresponda} / 36) * 18$$

4.2 Alcance y requisitos de los servicios del contrato

En este apartado se describe el alcance de los servicios solicitados a través de este lote.

4.2.1 Servicios de instalación y puesta en marcha

La empresa adjudicataria deberá de tener en cuenta los siguientes puntos relacionados con la entrega e instalación de los nuevos equipos de videoconferencia.

La puesta en marcha de los equipos deberá realizarse antes de 15 días naturales contando desde que EJIE dé la indicación.

Cuando se instale un equipo ha de quedar configurado con la última versión de *SW (Software)*, que tenga el fabricante para esos equipos. Además, el equipo deberá quedar registrado y operativo en la plataforma que EJIE o sus entidades indiquen (Teams, Zoom).

El adjudicatario deberá coordinarse con el personal de EJIE y las entidades destinatarias del material solicitado para realizar el replanteo y la instalación de equipamiento en caso de que soliciten.

En caso de que se solicite un replanteo, antes de proceder con la instalación, el adjudicatario presentará un informe para documentar el proyecto de instalación que deberá ser aprobado por EJIE y la entidad.

Se considera incluido como parte del concepto instalación de nuevo equipo ofertado en el modelo económico cualquier pequeño material que sea necesario para llevarla a cabo (tornillería, bridas, canaletas, etc.). En definitiva, la instalación debe entenderse como un proyecto llave en mano incluyendo todo lo necesario para completar un resultado con calidad y seguridad.

En caso de sustitución de un equipo de videoconferencia antiguo, el adjudicatario será responsable de retirar todo el antiguo *HW (Hardware)* utilizado en la solución anterior.

EJIE comunicará al adjudicatario qué hacer con el material retirado: bien trasladar a almacén de EJIE o bien a punto limpio, gestionando su tratamiento según normativa.

En la cotización del concepto de instalación, se considerará incluido el servicio desinstalación y transporte de un equipo antiguo.

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 adherirse al servicio durante la duración del contrato. Este conocimiento no es solo de los equipos, sino que también será extensivo a las opciones que los nuevos equipos tengan a nivel de gestión con Teams u otras opciones.

Las sesiones de transferencia de conocimiento deberán ser impartidas, en la modalidad que EJIE consideren oportuna, por personal cualificado que cuente con un amplio conocimiento sobre las tecnologías involucradas en este contrato. La duración de las sesiones deberá ser, como mínimo, de:

- Sesiones EJIE: Al menos ocho (8) horas, distribuidas en las sesiones que EJIE estime necesarias para adaptarse a la disponibilidad del personal de EJIE

EJIE se reservará el derecho de pedir toda la formación o parte de ella al inicio del contrato que permita disponer del conocimiento necesario para hacer frente al mantenimiento del servicio por parte de su equipo de soporte (Nivel 2) una vez recepcionados.

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

La transferencia de conocimiento tendrá lugar en las instalaciones que EJIE especifique.

4.2.1.1 Equipo de trabajo para la puesta en marcha del proyecto

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/a 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/a será el único interlocutor principal con la Dirección del Proyecto de EJIE. Dispondrá de teléfono móvil para facilitar su localización y correo electrónico.

El dimensionamiento del equipo de trabajo deberá realizarse acorde a la metodología planteada por el licitador, a los tiempos y planificaciones establecidas y a los requerimientos mínimos expuestos en el presente pliego.

En cualquier caso, el adjudicatario será el responsable de garantizar los medios durante la ejecución del proyecto y éstos deberán adecuarse en todo momento para cumplimiento de los hitos y plazos establecidos.

El adjudicatario pondrá a disposición el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, con el dimensionamiento y dedicaciones requeridas, para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

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 PCT (pliego de condiciones particulares).
- **Técnico/a especialista en el fabricante de la tecnología solicitada**, que será el responsable técnico de la instalación de los correspondientes equipos de videoconferencia con todos sus accesorios para que quede correctamente en funcionamiento. Habrá de tener los conocimientos y capacidades solicitados en el PCT.

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.

Ambos perfiles pueden ser cubiertos por una misma persona, siempre y cuando esta persona cuente con todas los conocimientos y capacidades requeridos para los dos perfiles.

4.2.2 Servicios de mantenimiento

En este apartado, se indica el alcance de los servicios de mantenimiento (Nivel 3) solicitados a través del presente lote.

Estos servicios de mantenimiento se circunscriben a aquellos elementos adquiridos en el marco de este lote y también se describen los acuerdos de nivel de servicio que deberá de prestar el adjudicatario del expediente y las penalizaciones a aplicar por incumplimiento.

Con el fin de proporcionar correctamente los servicios objeto del contrato, el adjudicatario se responsabilizará de la gestión de todas las relaciones con el fabricante: apertura de casos de soporte, incidencias.

EJIE dispone de soportes adicionales denominados de segundo nivel (Nivel 2) que serán los encargados de facilitar el acceso a los elementos incluidos en contrato. Para todas actividades en el marco de este contrato que así lo requieran, dicho acceso será siempre a través de estos soportes de segundo nivel de EJIE no existiendo accesos remotos permanentes.

Asimismo, durante este periodo, EJIE deberá de tener la posibilidad, si así lo requiere, de realizar la apertura de casos y gestiones directamente con el fabricante a través de sus equipos de soporte Nivel 2, con objeto de reducir los tiempos de respuesta. En este sentido, el adjudicatario deberá habilitar los procedimientos necesarios para esta gestión (cambios de titularidad o cualquier otra modificación necesaria para este fin).

El horario para las acciones de mantenimiento tanto correctivo como preventivo, se acordarán y decidirán 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.

La empresa adjudicataria deberá incluir junto con los suministros, la garantía y soporte de fabricante de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Todas las licencias objeto de suministro deberán disponer de garantía y soporte de fabricante durante la duración del contrato de este lote.

- Se incluye el software necesario para garantizar las diferentes funcionalidades y tecnologías solicitadas, incluyendo el soporte de fabricante desde la fecha fin de la licencia actual y hasta la fecha anteriormente indicada.
- El soporte de fabricante debe incluir, sin coste adicional, incidencias, consultas, el acceso a las actualizaciones de parches, alertas de seguridad, y nuevas versiones de software durante el periodo de garantía. El suministro de la actualización incluirá tanto las licencias y software como los manuales y la documentación técnica del fabricante asociado.

Los licitadores deberán presentar justificación de cumplimiento de garantías solicitadas para el suministro, mediante declaración responsable correspondiente (modelo Anexo VIII del PCP), de acuerdo con las condiciones establecidas en el PCT.

4.2.2.1 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 lote, 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 (sobre todo con los de los otros lotes que conforman este pliego) 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.

4.2.2.1.1 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	4 horas (restauración servicio)	24 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.

4.2.2.1.2 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.

4.2.2.2 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.

4.2.2.3 Otros servicios de mantenimiento

- Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma. 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.

4.2.3 Requisitos asociados a los servicios

4.2.3.1 Plazos parciales de ejecución

A continuación, se presentan los hitos y plazos relevantes con relación a la duración y vigencia del contrato:

- Se considera un plazo estimado máximo de 30 (treinta) días naturales desde que EJIE solicite un nuevo equipo hasta que el adjudicatario lo entregue (con albarán de entrega sellado y con fecha) en EJIE o en la entidad de EJIE que se indique. EJIE podrá solicitar que el equipo se entregue en una fecha determinada, siempre y cuando sea posterior a 30 días.
Los servicios de soporte del fabricante y sus garantías comenzarán en la fecha de entrega de equipo según albarán de entrega. Ver ejemplo en el punto 4.1.4 de este PCT.
- Se considera un plazo estimado máximo de 15 (quince) días naturales desde que EJIE solicite la instalación un nuevo equipo hasta que el adjudicatario realice la instalación y puesta en marcha. EJIE podrá solicitar que el equipo se instale en una fecha determinada, siempre y cuando sea posterior a 15 días.
- EJIE podrá solicitar que la entrega del equipo, instalación y puesta en marcha el mismo sea todo el mismo día, siempre que se respeten los plazos citados en los 2 puntos anteriores.
En otras palabras, la solicitud de equipo y de instalación del equipo, son 2 hitos completamente independientes uno del otro con una excepción. La única dependencia es que para que se pueda instalar el equipo, ha de estar ya físicamente en destino.

Los servicios de mantenimiento del integrador se prestarán durante el plazo de vigencia de este lote (3 años) y el coste será fijo con independencia del número de equipos adquiridos durante el contrato.

4.2.3.2 Requisitos Generales

Los trabajos a desarrollar por el adjudicatario se consideran “llave en mano”, por lo que éste deberá aportar todas las prestaciones, suministros y servicios que sean necesarios, excepto aquellos que de forma explícita se hayan establecido como fuera del alcance del contrato. Ello incluye la puesta a disposición del personal técnico adecuado y con la experiencia necesaria para la prestación de los servicios.

Asimismo, el adjudicatario aportará todas las herramientas, aparatos, equipos de medida/pruebas, y cualquier otro material que pueda ser necesario para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

En el desarrollo de los trabajos objeto del servicio es responsabilidad del adjudicatario atenerse a toda la normativa que sea de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que realiza, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos.

Serán por cuenta del adjudicatario los seguros necesarios para la realización de las actividades objeto del presente pliego, así como para cubrir los posibles daños o perjuicios que pudieran ocasionarse.

Como criterio general, durante la ejecución de los trabajos objeto de la contratación, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento a EJIE y, si es el caso, a las personas designadas por esta, 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.

En ningún caso el adjudicatario podrá realizar acciones de comunicación y/o difusión del proyecto sin la debida autorización previa por parte de EJIE.

4.2.3.3 Coordinación con terceros y horarios de actividad

La empresa adjudicataria deberá considerar la necesidad de coordinación con Soporte EJIE para la ejecución de las tareas de instalación e integración de los nuevos equipos dependiendo de los horarios que indique EJIE o sus entidades.

4.3 Plazo de vigencia del lote

La duración de este lote es de 3 años: desde el 01/09/2024 hasta el 31/08/2027.

5 Requisitos Lote 3. Renovación del soporte de los equipos existentes de videoconferencia

El objetivo de este lote es renovar el soporte de fabricante y de adjudicatario para determinados equipos de videoconferencia que EJIE gestiona en la actualidad.

Los servicios de soporte del adjudicatario durarán desde el 01/09/2024 hasta el 28/02/2026 incluidos todos los equipos listados en el “Anexo Lote 3. Descripción del Suministro.xlsx”.

En cada equipo se contratará el soporte de fabricante y desde el día siguiente de la fecha de caducidad de la licencia del mantenimiento actual hasta el 28/02/2026.

El adjudicatario de este lote trabajará de forma conjunta con el adjudicatario del lote 1, con el objetivo de facilitar la integración de los equipos soportados bajo este lote con la nueva plataforma de videoconferencia en nube.

5.1 Suministros

5.1.1 Descripción del Suministro

Bajo el alcance de este lote se deberá suministrar la renovación del soporte de fabricante para determinados equipos de videoconferencia gestionados por EJIE.

La descripción de los elementos cuyo mantenimiento se desea renovar se especifica en el documento denominado “Anexo Lote 3. Descripción del Suministro.xlsx”.

A demanda, EJIE puede proporcionar, 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 el soporte de fabricante (part number) especificado para cada elemento y por la duración indicada. Nótese que el plazo de renovación no es igual para todos los elementos y que algunos elementos disponen de soporte de fabricante vigente y no es objeto de renovación.

Los soportes de fabricante ofertados deberán ser oficiales y estar garantizadas por el fabricante durante el periodo solicitado para cada elemento.

5.2 Alcance y requisitos de los servicios

En este apartado se describe el alcance de los servicios solicitados a través de este lote.

5.2.1 Servicios de mantenimiento

Además del servicio propio del fabricante, durante el periodo de garantía ofertado, el contratista adjudicatario se responsabilizará de servicios de mantenimiento adicionales de tercer nivel.

El horario para las acciones de mantenimiento tanto correctivo como preventivo, se acordarán y decidirán 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 de las garantías de equipos. Se renovarán las garantías de los equipos objeto del contrato hasta el periodo de validez del contrato indicado. Todas las renovaciones y mantenimientos deberán ser oficiales y estar garantizadas por los respectivos fabricantes.
- 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.
- 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.

5.2.1.1 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 lote, 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 (los otros lotes que conforman este pliego) 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.

5.2.1.1.1 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	4 horas (restauración servicio)	24 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.

5.2.1.1.2 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.

5.2.1.2 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 los equipos a todos los niveles.

5.2.1.3 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, ...).
- Asunción de evoluciones sobre los equipos: 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 los mismos equipos objeto del presente contrato.
- Intervenciones planificadas: Las operaciones y asistencias que requieran los servicios descritos, por ejemplo, la parada de algún elemento que conforman alguno de los equipos 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.
- 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.

5.3 Plazo de vigencia del lote

La vigencia de este lote es desde el 01/09/2024 hasta el 28/02/2026.

6 Requisitos Lote 4. Renovación del soporte de la solución existente de grabación, streaming y gestión de video

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 lote se contempla la integración de la solución con la nueva plataforma en nube que se plantea en el Lote 1 de este expediente.

En este momento, existen dos entidades habilitadas para usar este servicio (Osakidetza y RCA) 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 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 lote en concreto trabajará de forma conjunta con el adjudicatario de cualquiera de los otros lotes de este pliego, con el objetivo de definir e implementar los procedimientos, configuraciones, etc. para la gestión del correcto funcionamiento o mejoras del sistema de videoconferencia.

6.1 Suministros

6.1.1 Descripción del Suministro

La descripción de los suministros incluidos en este lote 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 Lote 4. 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.

6.2 Alcance y requisitos de los servicios del contrato

En este apartado se describe el alcance de los servicios solicitados a través de este lote.

6.2.1 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 lote, 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 de este expediente.

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

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.

6.2.2 Servicios de mantenimiento

Además del servicio propio del fabricante, durante el periodo de garantía ofertado, el adjudicatario se responsabilizará de servicios de mantenimiento adicionales de tercer nivel.

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.

6.2.2.1 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 lote, 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 (los otros lotes que conforman este pliego) 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.

6.2.2.1.1 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	4 horas (restauración servicio)	24 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.

6.2.2.1.2 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.

6.2.2.2 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.

6.2.2.3 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.

6.3 Plazo de vigencia del lote

El plazo de vigencia de este lote es de tres años: desde 01/09/2024 hasta 31/08/2027.