Nº de expediente:

Servicios de mantenimiento hardware y software de la infraestructura de comunicaciones de red de acceso

Pliego de Condiciones Técnicas

Julio de 2023

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	13/07/2023	Versión inicial	Orlando Arenzana	Josu Bagazgoitia

Indice

1 Introducción 4

2 Objeto del contrato 5

2.1 Ámbito 5

2.1.1 Revisión de inventario al inicio del contrato 5

2.2 Servicios de mantenimiento 5

3 Alcance y requisitos del servicio 6

3.1 Alcance de los servicios solicitados 6

3.2 Acuerdos de nivel de servicio 7

3.2.1 Mantenimiento correctivo. Acuerdos de nivel de servicio 7

3.2.2 Mantenimiento preventivo. Acuerdos de nivel de servicio 10

3.3 Otros requisitos asociados a la prestación del servicio 11

3.3.1 Stock de equipos 11

3.3.2 Medios técnicos y herramientas de apoyo al servicio 11

4 Entorno tecnológico 12

4.1 Lote 1. Equipamiento de fabricante Netscout 13

4.2 Lote 2. Equipamiento de fabricante EfficientIP 13

4.3 Lote 3. Equipamiento de fabricante Allot 13

4.4 Lote 4. Equipamiento de fabricante Cisco 13

4.5 Lote 5. Equipamiento de fabricante Radware 13

4.6 Lote 6. Equipamiento de fabricante HPE Aruba 13

4.7 Lote 7. Equipamiento de fabricante Micro Focus 13

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

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

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

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

2 Objeto del contrato

El presente expediente tiene por objeto la contratación del servicio de mantenimiento hardware y software de los equipos que conforman la infraestructura de comunicaciones de red de acceso, que se indican en el apartado entorno tecnológico en el presente pliego de condiciones técnicas, orientado a la gestión de incidencias y a la mejora en la disponibilidad de los servicios de comunicaciones prestados.

El mantenimiento a contratar deberá garantizar el soporte ante incidencias, bien sean por posibles averías, como la actualización de versiones de software del equipamiento y sistemas de gestión, de acuerdo al alcance solicitado y asegurando el cumplimiento de los requisitos de calidad de servicio descritos en el presente pliego de condiciones técnicas.

2.1 Ámbito

El presente contrato se circunscribe a aquellos equipos (hardware y software asociado) que conforman la infraestructura de comunicaciones de red de acceso. El detalle de los equipos y distribución geográfica se adjunta en el apartado entorno tecnológico del presente documento.

En caso de que el licitador considerase necesario disponer de información adicional para la elaboración de la oferta correspondiente, EJIE valorará la posibilidad de poner a disposición de todos los licitadores dicha información.

2.1.1 Revisión de inventario al inicio del contrato

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

2.2 Servicios de mantenimiento

Con el fin de proporcionar correctamente los servicios objeto del contrato, se debe contemplar la contratación del soporte oficial de fabricante, que es necesario para la realización del servicio y para todos los equipos indicados en el apartado entorno tecnológico del presente documento, es decir, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante, de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle de base instalada cubierta.

3 Alcance y requisitos del servicio

3.1 Alcance de los servicios solicitados

A continuación, se indica el alcance de los servicios solicitados a través del presente expediente, y que será de aplicación para cada uno de los lotes que integran el presente expediente:

- Servicio de mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los equipos incluidos en contrato, incluyendo las tareas necesarias hasta conseguir la restauración del servicio y otras asociadas a la gestión de incidencias y mejora continua, como pueden ser:
  - Coordinación con los grupos de soporte y resto de proveedores que conforman la solución.
  - Administración de los sistemas objeto del contrato y de los servicios ofrecidos a través de estos sistemas.
  - Trabajos de reconfiguración de equipos.
  - Reparación y/o sustitución de elementos averiados.
  - Instalación/desinstalación de equipos, según necesidad.
  - Instalación de software por: fallo, vulnerabilidades publicadas que afecten, necesidad de actualización detectada en el mantenimiento preventivo o por indicación del fabricante.
  - Pruebas para verificación de la reposición del servicio.
  - Escalado a fabricantes.
  - 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.

  EJIE dispone de soportes adicionales denominados de segundo nivel que serán los encargados de facilitar el acceso a los equipos incluidos en contrato. El acceso será siempre a través de nuestros soportes de segundo nivel no existiendo accesos remotos permanentes.

- Servicio de mantenimiento preventivo. A partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo 2 anuales) se realizarán propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad de la red. Se incluye la propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas, el análisis de las versiones software y estado de los equipos buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red, la revisión hardware obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida, y el health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones.

- 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.

- Renovación de las garantías de equipos y de la suscripción de las licencias. Se renovarán las garantías de los equipos y la suscripción de las licencias objeto de 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 equipos en garantía contratada con un tercero (si procede). Para aquellos equipos que, para el periodo solicitado, estén actualmente en periodo de garantía contratada con un tercero, el adjudicatario será el responsable de intermediar con dicho tercero.

- Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma. Aunque es un servicio ya constituido y no se prevén variaciones significativas, si durante la vigencia del contrato, se decidiera actualizar o evolucionar los servicios existentes, el adjudicatario deberá asumir el mantenimiento de esas posibles evoluciones sobre la misma plataforma objeto del presente contrato.

- Intervenciones planificadas. Las operaciones y asistencias que requieran los servicios descritos, por ejemplo, la parada de algún elemento que conforma la plataforma o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico de EJIE en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.

- Estadísticas de uso de la plataforma. EJIE podrá solicitar al adjudicatario la elaboración de un informe con toda la información relativa al servicio que la plataforma presta. EJIE validará y podrá a su vez requerir la inclusión de más información en el citado informe.

- Servicio de soporte técnico experto, abierto a las necesidades de EJIE en consultas de soporte y en el ámbito de las tecnologías especificadas y horarios de atención solicitados.

3.2 Acuerdos de nivel de servicio

En los siguientes capítulos se describen los acuerdos de nivel de servicio que deberá prestar el adjudicatario del expediente. Estos acuerdos serán de aplicación para cada uno de los lotes que integran el presente expediente.

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

3.2.1 Mantenimiento correctivo. 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. Cumplimentar el apartado medios materiales del anexo II incluido en el pliego de condiciones particulares con la información relativa al flujo y canales de comunicación.

Los servicios especializados únicamente los proporciona el fabricante, siendo exclusivos de éste. Por otra parte, el adjudicatario dispondrá de técnicos cualificados que proporcionen el primer soporte técnico y que actúen como intermediario en el escalado a este soporte especializado experto del fabricante.

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

  (*) Para el lote 1 correspondiente al equipamiento de fabricante Netscout se considera este requisito como cumplido con un horario de prestación del servicio 8x5.

- Se deben cumplir los siguientes tiempos de respuesta y resolución según la siguiente clasificación:

  - Críticas y graves: incidencias en el equipamiento que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias por parte del usuario final.
  - Leves: incidencias que no impiden el funcionamiento del servicio, pero que degradan su uso de manera leve, sin suponer incidencias de usuario final.
  - 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**
Tiempos de respuesta	5 minutos	15 minutos	-
Tiempos de resolución	4 horas (restauración servicio)	24 horas	96 horas

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

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

- Devolución del equipo averiado, ya reparado: entrega al siguiente día hábil. El adjudicatario deberá disponer del contrato de soporte necesario para abrir una incidencia al fabricante y agilizar mediante las pruebas oportunas la autorización del RMA.

Con el fin de cumplir los acuerdos de nivel de servicio, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante, de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle de base instalada cubierta.

La renovación de las garantías de los equipos objeto del contrato deberá contemplar la contratación del siguiente soporte oficial para cada uno de los lotes que integran el presente expediente:

3.2.1.1 Lote 1. Equipamiento de fabricante Netscout

La renovación de las garantías de los equipos objeto del contrato deberá contemplar la contratación del soporte oficial "MasterCare" garantizando como mínimo la modalidad de soporte técnico 8x5.

3.2.1.2 Lote 2. Equipamiento de fabricante EfficientIP

La renovación de las garantías de los equipos objeto del contrato deberá contemplar la contratación del soporte oficial "Gold" garantizando la modalidad de soporte técnico 24x7 y como mínimo la opción de reemplazo y sustitución hardware NBD (Next Business Day). (*)

(*) Para el entorno de Osakidetza durante el periodo de validez del contrato se debe contemplar los servicios profesionales para ofrecer asistencia, validar y adaptar el paquete ACL garantizando que el paquete siga funcionando cuando se actualice la infraestructura a nueva versión.

3.2.1.3 Lote 3. Equipamiento de fabricante Allot

La renovación de las garantías de los equipos objeto del contrato deberá contemplar la contratación del soporte oficial "Gold Support Plan" garantizando la modalidad de soporte técnico 24x7 y como mínimo la opción de reemplazo y sustitución hardware NBD (Next Business Day). (*)

(*) Se considera este requisito como cumplido con la contratación del soporte oficial "Gold Support Plan" aunque no se disponga de la opción de reemplazo y sustitución hardware NBD (Next Business Day), ya que en la solución también se dispone de equipos NetEnforcer Bypass.

3.2.1.4 Lote 4. Equipamiento de fabricante Cisco

La renovación de las garantías de los equipos objeto del contrato deberá contemplar la contratación del soporte oficial "8x5xNBD" en el formato Shared Support garantizando la modalidad de soporte técnico 24x7 y como mínimo la opción de reemplazo y sustitución hardware (Next Business Day). (*)

(*) Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Para el equipamiento obsoleto que ha superado la fecha "Last Date Of Support", es decir, que después de esta fecha todos los servicios de apoyo para el producto no están disponibles, se debe prestar el servicio de mantenimiento con equipamiento de respaldo propio.

- Para el equipamiento con posibilidad de renovación del soporte oficial de fabricante y que durante el periodo de validez del contrato llegue un momento que los servicios de apoyo para el producto no estén disponibles, se debe contemplar la contratación del soporte oficial y prestar después de la fecha "Last Date Of Support" el servicio de mantenimiento con equipamiento de respaldo propio.

En el caso concreto del fabricante Cisco se solicitará que se asocien dichos contratos de mantenimiento a la cuenta de usuario de Cisco que EJIE disponga.

3.2.1.5 Lote 5. Equipamiento de fabricante Radware

La renovación de las garantías de los equipos objeto del contrato deberá contemplar la contratación del soporte oficial "Standard Support" garantizando la modalidad de soporte técnico 24x7 y como mínimo la opción de reemplazo y sustitución hardware NBD (Next Business Day).

3.2.1.6 Lote 6. Equipamiento de fabricante HPE Aruba

La renovación de las garantías de los equipos objeto del contrato deberá contemplar la contratación del soporte oficial "PBS (Partner Branded Services)" garantizando la modalidad de soporte técnico 24x7.

3.2.1.7 Lote 7. Equipamiento de fabricante Micro Focus

La renovación deberá contemplar la contratación del soporte oficial "Micro Focus Business Support" garantizando el soporte ante incidencias y en la actualización de versiones de software de los elementos.

3.2.2 Mantenimiento preventivo. Acuerdos de nivel de servicio

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 de los equipos buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red. No debe contemplarse una revisión in situ del estado físico y ambiental del equipamiento.
- Revisión hardware obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida.
- Health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones, aplicación de las best practices 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.
- Inconvenientes de la no migración.
- Estimación de esfuerzo e impacto sobre el servicio.
- Observaciones si las hubiera.

(Aplicable a cada uno de los lotes)

3.3 Otros requisitos asociados a la prestación del servicio

3.3.1 Stock de equipos

El adjudicatario podrá disponer del equipamiento de respaldo que considere necesario para asegurar los niveles de servicio comprometidos.

3.3.2 Medios técnicos y herramientas de apoyo al servicio

Todo el material técnico necesario para posibilitar la prestación del servicio, de acuerdo al alcance y requisitos solicitados, será responsabilidad del adjudicatario, quedando EJIE exento de cualquier obligación de suministrar dichos elementos.

Asimismo, si el licitador lo considera oportuno, se podrá poner a disposición del presente contrato diferentes herramientas de apoyo en la prestación y gestión del servicio (sistemas para registro y seguimiento de incidencias, acceso a informes on-line, gestión de inventario…).

4 Entorno tecnológico

A continuación, se adjunta el detalle del equipamiento objeto del servicio de mantenimiento a contratar de cada uno de los lotes que integran el presente expediente.

Se consideran equipos/módulos/tarjetas a mantener y renovar garantía, aquellos identificados en las tablas con un código (ID EQUIPO), y aquel equipamiento, que, sin estar identificado de forma explícita, pueda quedar cubierto indirectamente por las garantías de los elementos señalados.

4.1 Lote 1. Equipamiento de fabricante Netscout

- Anexo equipamiento NETSCOUT.xlsx. Se encuentra disponible en el perfil de contratante de EJIE, junto con los pliegos.

4.2 Lote 2. Equipamiento de fabricante EfficientIP

- Anexo equipamiento EFFICIENTIP.xlsx. Se encuentra disponible en el perfil de contratante de EJIE, junto con los pliegos.

4.3 Lote 3. Equipamiento de fabricante Allot

- Anexo equipamiento ALLOT.xlsx. Se encuentra disponible en el perfil de contratante de EJIE, junto con los pliegos.

4.4 Lote 4. Equipamiento de fabricante Cisco

- Anexo equipamiento CISCO.xlsx. Se encuentra disponible en el perfil de contratante de EJIE, junto con los pliegos.

4.5 Lote 5. Equipamiento de fabricante Radware

- Anexo equipamiento RADWARE.xlsx. Se encuentra disponible en el perfil de contratante de EJIE, junto con los pliegos.

4.6 Lote 6. Equipamiento de fabricante HPE Aruba

- Anexo equipamiento HPE ARUBA.xlsx. Se encuentra disponible en el perfil de contratante de EJIE, junto con los pliegos.

4.7 Lote 7. Equipamiento de fabricante Micro Focus

- Anexo equipamiento MICRO FOCUS.xlsx. Se encuentra disponible en el perfil de contratante de EJIE, junto con los pliegos.