



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE N°: EJIE-035-2024

Suministro de equipamiento y servicios de mantenimiento de infraestructura de telefonía de EITB.

Pliego de Condiciones Técnicas

Marzo de 2024

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otras partes, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por	Aprobado por
1.0	29/02/2024	Versión inicial	Orlando Arenzana	Josu Bagazgoitia

Índice

1 **Introducción** 4

 1.1 Perfil de la compañía 4

2 **Objeto y alcance del contrato** 5

 2.1 Alcance de los suministros y servicios solicitados 5

 2.2 Acuerdos de nivel de servicio 7

3 **Entorno tecnológico**.....8

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

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

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

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

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

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

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

2 Objeto y alcance del contrato

Actualmente, Euskal Irrati Telebista (en adelante, EITB), está inmersa en un proceso de migración a telefonía IP para sus 4 sedes de Bilbao, Donostia, Gasteiz, e Iruña, a la plataforma de BATERA de EJIE. No obstante, hay una serie de abonados que deben mantenerse en la infraestructura de telefonía actual, para los cuales es preciso dar continuidad.

El presente expediente tiene por objeto la contratación del suministro del equipamiento que es necesario instalar sobre la infraestructura existente desplegada, con la finalidad de dar continuidad al servicio de telefonía no migrado, así como de los servicios de mantenimiento asociados, orientados a la resolución o reparación de incidencias, averías y problemas en el equipamiento existente.

En este sentido, el alcance del contrato es:

- Suministro de tarjetas interfaz TDM a IP en las sedes de Bilbao, Donostia y Gasteiz.
- Instalación y puesta en servicio de 2 parejas de TDM_Gate entre los LIMs ubicados en Gasteiz, y Donostia, y el GS ubicado en Bilbao.
- Servicios de mantenimiento según los términos descritos en este documento y para la infraestructura descrita en el apartado 3 de este documento (Entorno tecnológico)

2.1 Alcance de los suministros y servicios solicitados

Actualmente, EITB está inmersa en un proceso de migración de los usuarios de telefonía de las 4 sedes a la plataforma de BATERA de EJIE. No obstante, en tres de dichas sedes, hay una serie de extensiones S0 que no se migrarán, y para las cuales es preciso dar continuidad. El detalle por sedes de estas extensiones S0 es el siguiente:

Sede	Nº extensiones S0
Bilbao	120
Donostia-San Sebastián	70
Vitoria-Gasteiz	37

Con la finalidad de continuar dando servicio a las extensiones S0 desplegadas en la plataforma de telefonía actual de EITB MD110, es necesario mantener una conexión mediante enlaces TDM E1 (G.703) entre los LIMs instalados en las sedes de Donostia y Gasteiz, con el GS ubicado en la sede de Bilbao.

A continuación, se indica el alcance de los suministros y servicios solicitados a través del presente expediente:

- Suministro e Instalación de nuevas tarjetas TDM Gate en la infraestructura actual con la finalidad de interconectar los LIMs remotos de Donostia y Gasteiz con el GS de Bilbao para mantener en servicio las extensiones S0 distribuidas en estas tres sedes. Interconexión PCM entre LIMs remotos y GS.

Dicha solución consiste en:

- La disposición de unas nuevas tarjetas en la infraestructura actual que permitan el encapsulamiento del tráfico TDM sobre IP. Estas tarjetas se denominan TDM Gate y cada una tiene capacidad para dos primarios E1.

La propuesta deberá incluir el suministro, instalación y puesta en marcha de las siguientes tarjetas:

- 2 TDM Gate de 2 puertos (4 puertos) en Bilbao
- 1 TDM Gate de 2 puertos (2 puertos) en Donostia-San Sebastián
- 1 TDM Gate de 2 puertos (2 puertos) en Vitoria-Gasteiz
- Servicio de mantenimiento para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los equipamientos incluidos según contrato, incluyendo las tareas necesarias hasta conseguir la restauración del servicio y otras asociadas a la gestión de incidencias de EITB.

En dicho servicio se incluyen:

- Mantenimiento correctivo de averías y problemas que afecten al servicio y, especialmente, al equipamiento soporte del mismo.
- Un centro de atención que proporciona un punto de contacto único para el cliente donde se reciben todas las peticiones de servicio por cualquiera de estas vías:
 - Vía telefónica
 - Vía correo electrónico
 - Aplicación web
- Reparación y/o sustitución de elementos averiados (servicio de repuestos).
- Asistencia remota.
- Asistencia local in situ.
- Mantenimiento correctivo del software
- Gestión de garantía (RMA) de las tarjetas TDM Gate que forman parte del suministro de este contrato.
- Reemplazo de hardware con stock del adjudicatario en caso de productos descatalogados.
- Soporte del fabricante (escalado a fabricante).
- Registro continuo de información de resolución de incidencias, averías y problemas, para facilitar el seguimiento del estado de los mismos y comunicar las tareas de ejecución.
- Comunicación e información a EITB en tiempo real sobre las incidencias, a través de diversos canales, como pueden ser: teléfono, correo electrónico, SMS, ... según se defina en los procedimientos de trabajo de detalle.
- Documentación de los trabajos.

Se excluyen del mantenimiento los siguientes conceptos:

- Cambios de configuración sobre la plataforma.
- Terminales de usuario
- Productos de terceros, o no cubiertos expresamente como tal en este pliego.
- Servicios profesionales para el update/upgrade de las versiones de las plataformas cubiertas.
- Red de cableado.
- Problemas con la arquitectura de red, externo al Sistema de telefonía.
- Problemas derivados del sistema operativo de los servidores.
- Mantenimiento correctivo del software de sistemas descatalogados y fuera de soporte.
- Servicios de soporte de fabricante de sistemas descatalogados y fuera de soporte.
- Servidor que alberga el sistema DNA
- Inventario: El adjudicatario realizará, de forma previa, y al inicio del contrato, una revisión del inventario (identificación a nivel hardware) con idea de confirmar la relación de equipos a mantener. En caso de modificaciones en la distribución geográfica de los equipos objeto de contrato, el adjudicatario deberá asumir los cambios que se produzcan en este ámbito (siempre dentro de la CAPV) sin modificar el coste asociado a la prestación del servicio. No están incluidos los servicios de traslado de equipamiento.

2.2 Acuerdos de nivel de servicio

En el siguiente capítulo se describen los acuerdos de nivel de servicio.

Asimismo, a petición de EJIE, el adjudicatario deberá presentar informes mensuales de servicio con el objetivo de valorar el correcto cumplimiento de los SLAs acordados.

El adjudicatario proporcionará soporte técnico avanzado con técnicos cualificados a través de los canales habituales: correo, web, teléfono y presencial.

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.

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

Parámetro del servicio	Incidencia grave	Incidencia leve
Cobertura horaria	24x7	24x7
Tiempo de respuesta asistencia remota	30 minutos	30 minutos
Tiempo de respuesta asistencia in-situ	4 horas	8 horas

Donde:

- **Incidencia grave:** son las incidencias que impiden y/o degradan de forma crítica el funcionamiento del sistema objeto del mantenimiento.
- **Incidencia leve:** son incidencias que no impiden el funcionamiento, pero afectan de manera leve a un número limitado de usuarios o funcionalidades del sistema objeto del mantenimiento.
- **Tiempo de respuesta:** tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería hasta el inicio de las actividades encaminadas a su resolución. La notificación de las diferentes averías al adjudicatario correspondiente se realizará por personal de EJIE o por los soportes con los que EJIE cuenta.

3 Entorno tecnológico

A continuación, se describe el esquema de la arquitectura actual, soportado en centrales MD-110 de Aastra, teniendo en cuenta que, tras la migración a la telefonía IP de Batera, únicamente deberá mantenerse la infraestructura necesaria para dar servicio a los abonados no migrados a telefonía IP (abonados S0), objeto de contratación a través del presente expediente, y al equipamiento nuevo que se instale al amparo de este expediente (nuevas tarjetas TDM Gate).

