

En Pamplona, a 14 de septiembre de 2021,

Mediante la presente se informe de una corrección en la cláusula 3.1.2 del Pliego de Condiciones Técnicas de la licitación para la contratación del soporte de sistemas de telefonía fija distribuida del Gobierno de Navarra. La redacción originaria de la cláusula es la siguiente;

"La empresa adjudicataria gestionará para NASERTIC con el fabricante el Software Assurance (SWA) de las licencias correspondientes a los sistemas objeto del contrato. Este soporte permite tener acceso a las últimas versiones y parches para mantener actualizados los sistemas, así como escalar todas aquellas cuestiones que requieran la intervención de fabricante en la resolución de los incidentes. El coste correspondiente al SWA se considera incluido dentro del precio de licitación del contrato.

Así mismo, la empresa adjudicataria deberá tener contratados para el presente contrato servicios de soporte de nivel 3 con el fabricante. Entre las actividades relativas al soporte de nivel 3 se encuentran:

- Atención y resolución de incidentes en horario 24x7, escalados por la empresa adjudicataria.*
- Acceso remoto para la asistencia del contrato cuando sea requerida una actuación de nivel 3. Para ello se utilizarán únicamente los mecanismos de conexión habilitados por NASERTIC para permitir el acceso a los equipos objeto de la actuación, para poder efectuar el análisis y diagnóstico en cooperación con el personal de NASERTIC."*

No obstante, debe advertirse que, la modalidad requerida en el contrato es SWA estándar, aunque el licitador podrá ofertar una modalidad superior. Por lo tanto, el horario correspondiente a dicho contrato es de 8x5.

En suma, la cláusula 3.1.2 del Pliego de Condiciones Técnicas, se corrige de acuerdo a la siguiente redacción;

*"La empresa adjudicataria gestionará para NASERTIC con el fabricante el Software Assurance (SWA) **en modalidad estándar** de las licencias correspondientes a los*



sistemas objeto del contrato. Este soporte permite tener acceso a las últimas versiones y parches para mantener actualizados los sistemas, así como escalar todas aquellas cuestiones que requieran la intervención de fabricante en la resolución de los incidentes. El coste correspondiente al SWA se considera incluido dentro del precio de licitación del contrato.

Así mismo, la empresa adjudicataria deberá tener contratados para el presente contrato servicios de soporte de nivel 3 con el fabricante. Entre las actividades relativas al soporte de nivel 3 se encuentran:

- Atención y resolución de incidentes en horario **al menos de 8x5**, escalados por la empresa adjudicataria.*
- Acceso remoto para la asistencia del contrato cuando sea requerida una actuación de nivel 3. Para ello se utilizarán únicamente los mecanismos de conexión habilitados por NASERTIC para permitir el acceso a los equipos objeto de la actuación, para poder efectuar el análisis y diagnóstico en cooperación con el personal de NASERTIC.”*

D^a. Kattalin Setoain Pabolleta
Técnica Servicios Jurídicos