Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Servicios de Soporte Seguridad para Batera, Osakidetza y Ejie

Documento de especificaciones

Mayo de 2017

EJIE-053-2017

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

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:
1.00	25/05/2017	Primera versión	Maribel Ugarte	Aritza Iratzagorria

Índice

Contenido

1 Introducción 6
2 Necesidad de la contratación 7
3 Objeto del contrato 8
3.1 Duración y fases del contrato 8
4 Alcance de los Servicios 10
4.1 Tecnologías 10
4.2 Disponibilidad 10
4.3 Ámbito 10
5 Características del Servicio 11
5.1 Operación del servicio 11
5.1.1 Gestión de incidencias 11
5.1.2 Gestión de problemas 12
5.1.3 Operación y Administración 14
5.1.4 Mantenimiento 14
5.1.5 Evolución Tecnológica 15
5.1.6 Gestion de Solicitudes 15
5.1.7 Gestión Eventos 16
5.2 Transición del servicio 16
5.2.1 Gestión de cambio 16
5.2.2 Gestión de la configuración 17
5.2.3 Gestión de Activos 17
5.2.4 Gestión de licencias de software 18
5.2.5 Gestión de versiones/entregas 18
5.2.6 Transferencia de conocimiento 20
5.2.7 Documentación 20
5.3 Diseño del servicio 21
5.3.1 Monitorización y reporte del Nivel de servicio. 21
5.3.2 Gestión del rendimiento. 21
5.3.3 Gestión de la disponibilidad 22
5.3.4 Gestión Capacidad 23
5.3.5 Backup y recuperación 23
5.3.6 Continuidad del servicio de TI y recuperación de desastres 24
5.3.7 Seguridad 24

5.4 Mejora continua del servicio 25
5.4.1 Definición del servicio 25
5.4.2 Metodología 26
5.5 Requisitos de servicio 27
5.5.1 Niveles de servicio ante incidencias 27
5.5.2 Monitorización 27
5.5.3 Automatización 28
5.5.4 Perito acreditado 28
5.5.5 Tareas específicas 28
5.6 Procedimiento y calidad 29
5.6.1 Plan de calidad 29
5.6.2 Seguimiento 32
5.6.3 Metodología aplicable y entorno tecnológico 32
5.6.4 Penalizaciones 33
6 Planificación y organización del servicio 35
6.1 Responsabilidades de dirección y gestión del servicio 35
6.1.1 Roles en el equipo de trabajo 35
6.2 Carga de trabajo 36
6.3 Prestación del servicio 37
6.4 Constitución inicial del equipo de trabajo 38
6.5 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo 38
6.6 Horario del servicio 39
6.6.1 Requerimientos en horario extendido 39
6.6.2 Intervenciones fuera del horario habitual 39
6.7 Interconexión con EJIE y Osakidetza 40
6.8 Dimensionamiento del equipo de trabajo 40
6.9 Modificaciones previstas (equipo de trabajo). 40
6.10 Actualización tecnológica 41
6.11 Garantía de la disponibilidad del servicio 41
6.12 Plan de Transición 41
7 Presupuesto y oferta económica 42
8 Plazos de ejecución y plan de facturación 43
9 Criterios de adjudicación 44
9.1 Normas de aplicación de los criterios de valoración 45
9.1.1 Criterios objetivos 45
9.1.2 Oferta Técnica (49%) 46
10 Estructura y formato de las propuestas 53
10.1 Documento de propuesta técnica 53
10.2 Documento de Propuesta- criterios objetivos. 53

11 Condiciones de Seguridad/Generales 55
12 Anexo I - Entorno tecnológico 56
13 Anexo II – Catálogo de servicio de referencia 60
14 Anexo III – Perfiles presentados 62

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 del Sector Público Vasco, 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

Con fecha 16 de agosto de 2016 se firmó el Acuerdo entre el Ente Público de Derecho Privado Osakidetza-S.v.s y Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea—Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) para la integración del servicio de infraestructuras y operaciones (I.O.) de OSAKIDETZA con el análogo servicio (I.O.) en EJIE, en el marco del acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno sobre el proceso de convergencia en materia de tecnología de la información y comunicación –TIC/ICPS el 27 de julio de 2015 y del Acuerdo de 21 de junio de 2016 relativo a dicho proceso de convergencia por el que se aprueba el documento ejecutivo “plan general de actuación en materia de convergencia TIC/ICPS”.

2 Necesidad de la contratación

En julio de 2015, el Consejo de Gobierno aprobó la iniciativa que pone en marcha el denominado proceso de convergencia en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

El objeto de esta iniciativa, bautizada con el nombre de «BATERA», es llevar a cabo un proceso de convergencia en materia TIC, circunscrita a las instalaciones y otros elementos relacionados (como son las Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto de trabajo y Servicios corporativos unificados). Así mismo se consideró que EJIE era el organismo más apropiado para ser el órgano gestor que determine en cada momento el modelo a seguir para prestar los servicios de la iniciativa «BATERA».

Para la ejecución de esa iniciativa, EJIE, creo el Área "Servicios de I&O Osakidetza y Proyectos para Batera", cuyas principales responsabilidades son la ejecución de proyectos tecnológicos para la construcción de servicios corporativos así como la operación de los mismos.

Estos nuevos proyectos tecnológicos construirán nuevos Servicios corporativos que una vez construidos, facilitarán que las diferentes entidades y organismos de Gobierno los consuman y se comiencen con los proyectos de convergencia de las mismas.

Además, tanto para EJIE como para Osakidetza, mientras van realizando esos proyectos de convergencia de sus Sistemas Corporativos actuales "Legacy", necesitan realizar la operación de los mismos.

La necesidad del servicio objeto de esta contratación se encuadra en la Asistencia Técnica y gestión diaria de la Infraestructura de Seguridad orientando su realización a las buenas prácticas ITIL, bajo las directrices suministradas por los responsables del Área "Servicios de I&O Osakidetza y Proyectos para Batera" y la supervisión de la puesta en producción que será realizada por los Responsables de los procesos de EJIE.

La dedicación del personal de EJIE a otros proyectos del área y la estructura no permite desempeñar este trabajo de forma interna.

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de la Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco).

El presente pliego, como el resto de documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

3 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la adquisición del **Servicio de Asistencia técnica y gestión diaria de la Infraestructura de Seguridad para Batera** para la operación tanto de nuevos servicios corporativos de convergencia utilizados por diversas entidades y organismos dependientes del Gobierno Vasco, como servicios "Legacy" que actualmente utilizan Osakidetza y EJIE

Los **objetivos** que deben primar **en el suministro de este servicio** son:

- Garantizar un servicio de calidad.
- Optimizar la disponibilidad y utilización de los recursos puestos en juego.
- Flexibilidad para asumir nuevas competencias y tecnologías.
- Integración con los procesos operativos de EJIE.

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

La prestación de los servicios solicitados en este pliego conlleva el cumplimiento de los **Acuerdos de Nivel de Servicio** entre EJIE y la empresa adjudicataria, que tendrá los ajustes necesarios en función de la ejecución de los servicios. Dicho Acuerdo de Nivel de Servicio estará alineado con las necesidades actuales de EJIE, siendo necesario su constante seguimiento para garantizar el servicio prestado y con la suficiente flexibilidad para que permita su actualización en función de cambios o nuevos requerimientos de EJIE.

Se requerirá un mínimo de 17.000 horas anuales para la prestación del servicio del lote de seguridad. Será necesario emplear un 20% de estas horas en trabajos de Mejora Continua.

La empresa licitadora deberá presentar una metodología detallada de forma de trabajo (planning respecto a las nuevas incorporaciones, planning de formación, forma detallada de cubrir las horas, forma de cubrir vacaciones, bajas médicas, etc), cumpliendo los diferentes requisitos que se explican en diferentes puntos, y la modificación de dicho planning incurrirá en penalización descrita en el presente pliego. En la oferta tendrá que estar detallado el plan de tareas proactivas, el plan de mejora continua así como las horas necesarias para proyectos internos.

3.1 Duración y fases del contrato

Los servicios objeto del presente pliego tienen una duración de 24 meses desde la formalización hasta el 31 de diciembre de 2019, **contemplándose una prórroga expresa de hasta dos años (24 meses)**, con un preaviso de dos meses por parte del adjudicatario.

En todo caso los servicios deberán estar plenamente operativos para iniciarse el 1 de enero de 2018, para lo cual será necesario realizar una adaptación con un plazo máximo para este plan de transición no superior a 1 mes.

El adjudicatario se encargará de coordinar el traspaso del servicio con el proveedor actual de manera que se garantice en todo momento la continuidad del servicio, sin coste para EJIE.

- Fases:

La puesta en marcha del servicio se realizará en varias fases:

- Entorno tradicional de Osakidetza y nuevo entorno Batera:
  - 01 de enero de 2018
- Entorno tradicional de EJIE
  - Fase I → 01 de enero de 2018
  - Fase II → 11 de enero de 2018

4 Alcance de los Servicios

4.1 Tecnologías

El alcance de los Servicios abarca la totalidad de las Tecnologías de las que Batera, Osakidetza y EJIE son responsables, y que se encuentran especificados en el **Anexo *1 – Entorno Tecnológico***

A lo largo del presente contrato se podrán ir incrementando o decrementando las tecnologías de las que EJIE se responsabilice, por lo que **trimestralmente** se revisarán los Anexos Tecnológicos.

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

EJIE dispone de Soportes Avanzados, que denominaremos de Tercer Nivel, realizados por EJIE y por las empresas contratadas por éste para el apoyo a dicho servicio.. El servicio gestionará estos Soportes con los que EJIE cuenta, coordinando conjuntamente las acciones que garanticen el correcto funcionamiento de los Sistemas.

4.2 Disponibilidad

El servicio se ofrecerá en régimen de **24x7** (24 horas, 7 días a la semana) los 365 días del año, siendo los niveles de actuación los siguientes:

- Horario habitual.
- Horario extendido.

En el horario extendido el tipo de atención podrá ser:

- Soporte de atención telefónica.
- Acceso remoto vía RAS/VPN.
- Presencia in situ.

4.3 Ámbito

Este servicio se suministrará para el **Servicio de I&O Osakidetza y Proyectos para Batera** que EJIE gestiona al Gobierno Vasco, así como para los diferentes **Servicios de Albergue** que EJIE gestiona a otras Entidades del sector público dela CCAA de Euskadi.

Este servicio se suministrará para los CPDs que gestionan EJIE y Osakidetza actualmente, ubicados en Vitoria-Gasteiz, uno en avenida del Mediterráneo 14, otro en la calle Donostia -San Sebastián 1, otro en Calle Álava 45 y el ubicado en Erandio en la sede del Departamento de Seguridad y a cualquier otro que EJIE y Osakidetza pudieran disponer, en cualquier caso ubicado en la CCAA de Euskadi.

La puesta en marcha del servicio se realizará en varias fases (*):

- Entorno tradicional de Osakidetza y nuevo entorno Batera:
  - 01 de enero de 2018
- Entorno tradicional de EJIE
  - Fase I → 01 de enero de 2018
  - Fase II → 11 de enero de 2018

*** En el Anexo I se especifica el equipamiento involucrado en cada una de estas fases**

5 Características del Servicio

El Servicio se compone de **cuatro funciones principales,** basadas en el ciclo de vida de un servicio IT definido por ITIL v3:

- Operación del servicio
- Transición del servicio
- Diseño del servicio
- Mejora continua del servicio

Las tareas a realizar por el Servicio dentro de cada una de estas cuatro funciones se detallan en los siguientes apartados.

5.1 Operación del servicio

Los servicios principales para la Operación del servicio son los siguientes:

- Gestión de Incidencias
- Gestión de Problemas
- Operación y administración
- Mantenimiento
- Gestion de peticiones
- Gestion de eventos

5.1.1 Gestión de incidencias

El servicio de **Gestión de Incidencias** se encarga de las actividades asociadas con la restauración de la operación de servicio normal lo más rápido posible y minimizar el impacto adverso en las operaciones de negocio del Cliente, asegurando así que se mantienen los mejores niveles posibles de calidad y disponibilidad del servicio.

Las principales actividades del proceso de Gestión de Incidentes incluyen:

- Detección y grabación de incidentes
- Clasificación de incidentes y apoyo inicial
- Investigación y diagnóstico de incidentes
- Escalamiento de incidentes
- Resolución y recuperación de incidentes
- Cierre del incidente

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de Gestión de Incidencias que el proveedor realizará:

- Mantener y desarrollar y procedimientos de Gestión de Incidentes que soporten los requisitos de soporte de la Gestión de Incidencias de EJIE.
- Resolver incidencias en el primer contacto de acuerdo con el Manual de Procedimientos, los documentos de base de datos de conocimiento y las bases de datos de configuración.
- Registrar todas las llamadas / consultas que lleguen
- Identificar, filtrar y clasificar eventos e incidencias a un nivel de prioridad y manejar de acuerdo con los procedimientos acordados de respuesta a incidencias
- Diagnosticar y resolver incidencias. Cuando sea posible, implementar acciones correctivas apropiadas para errores conocidos (por ejemplo, soluciones para problemas no resueltos conocidos)

- Escalar los incidentes al grupo de servicios de nivel siguiente apropiado dentro de los Fabricantes, EJIE o un Proveedor de Servicios de Terceros, tan pronto como esté claro que la incidencia no puede ser resuelto sin ayuda adicional o como se requiera para cumplir con los requisitos de nivel de servicio tiempos de respuesta
- Monitorizar y rastrear el progreso de la resolución de incidencias hasta el cierre final y registrar / actualizar el estado del registro de las incidencias según corresponda
- Proporcionar asistencia técnica y de procesos de expertos para aplicaciones dentro del ámbito de aplicación en el Nivel 2 y escalar al recurso de Nivel 3 según sea necesario.
- Proveer asistencia de Nivel 2 a consultas sobre las características, funciones y uso de software para todo el hardware y software dentro del alcance.
- Proporcionar soporte de nivel 2 para aplicaciones de software en la lista de aplicaciones compatibles.
- Comprobar que todos los registros (por ejemplo, el inventario, el activo y los registros de Gestión de la configuración) se actualizan para reflejar la incidencia finalizada / resuelta
- Ayudar a los usuarios con preguntas relacionadas sobre funcionalidades del software dentro del alcance.
- Documentar soluciones para resolver incidencias en la base de conocimientos. Actualizar con precisión toda la información pertinente a los problemas.
- Notificar al personal designado de EJIE de todas las Incidencias de Prioridad 1 y Prioridad 2 dentro del plazo designado.
- Mantener registros actuales e históricos de todas las incidencias y la resolución de las mismas durante la vigencia del contrato y proporcionar capacidades de generación de informes y tendencias.
- Resolver problemas, diagnosticar y resolver incidencias para todo el software con garantía y sin garantía.
- Participar en la Identificación, Escalado y Resolución extremo a extremo de las incidencias, y en el proceso de cierre, incluyendo la gestión de tickets de escalado a terceros.
- Determinar si es posible si se debe abrir un problema para resolver una incidencia.
- Seguimiento del estado actual de cualquier incidencia y su registro de problemas correspondiente para asegurar que los problemas identificados sean registrados y resueltos
- Asegurar de que las actividades de resolución de incidencias se ajusten a los procedimientos definidos de Gestión del Cambio.
- Revisar periódicamente el estado de los incidentes abiertos y no resueltos y los problemas conexos, así como los progresos realizados en los problemas registrados.
- Participar en las sesiones de revisión de la gestión de problemas según corresponda.
- Llevar a cabo sesiones de revisión de incidencias y proporcionar listado y estado del mismo categorizado por impacto.
- Coordinar con otros grupos de soporte de nivel 2 de EJIE para adquirir y transferir conocimientos sobre resoluciones de incidencias y problemas y registrar este conocimiento adquirido en la base de conocimientos para facilitar una mayor capacidad para el servicio de nivel 1 de EJIE.
- Realizar un seguimiento con los Usuarios Finales que informaron del incidente para verificar que el incidente fue resuelto a satisfacción del Usuario Final
- Cerrar los incidentes que se resolvieron satisfactoriamente
- Proporcionar informes de la Gestión de Incidencias, según sea necesario

La clasificación de incidencias está tipificada actualmente en **Críticas, Altas, Medias y Bajas.**

5.1.2 Gestión de problemas

El servicio de Gestión de Problemas se encarga de minimizar el impacto adverso de incidencias y problemas en el negocio, causado por errores dentro de la Infraestructura de TI, y para prevenir la repetición de incidencias relacionadas con estos errores determinando la causa subyacente desconocida, asegurando que se inician acciones para mejorar o corregir la situación.

El Proveedor proporcionará servicios de gestión de problemas reactivos diagnosticando y resolviendo problemas en respuesta a uno o más incidentes que han sido reportados a través de la Gestión de Incidentes. Proporcionará un manejo proactivo de problemas para identificar y resolver problemas y errores conocidos antes de que ocurran las incidencias, incluyendo realizar actividades de análisis predictivo, donde sea práctico, identificar posibles problemas futuros, desarrollar planes de mitigación recomendados e implementar acciones y procesos correctivos de mitigación aprobados. El Proveedor también mantendrá, actualizará y difundirá información sobre problemas y las soluciones y resoluciones apropiadas, de manera que el número y el impacto de incidentes que ocurran dentro de la Infraestructura de TI del Cliente se reduzca con el tiempo.

Las principales actividades de la Gestión de Problemas son:

- Control de problemas
- Control de errores
- Prevención proactiva de problemas
- Realizar grandes revisiones de problemas
- Proporcionar informes de gestión de problemas

El Proveedor también es responsable de asegurar que las resoluciones a los problemas se implementan a través de los procedimientos de control apropiados, especialmente la Gestión del Cambio y la Gestión de Versiones. El Proveedor debe coordinar las actividades de Gestión de Problemas con los distintos equipos dentro del Proveedor, EJIE y los Proveedores de Terceros responsables de realizar las actividades de Gestión de Configuración, Gestión de Disponibilidad, Gestión de Capacidad, Gestión de Continuidad de Servicio de TI y Gestión de Nivel de Servicio.

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de la Gestión de problemas que el Proveedor deberá realizar:

- Mantener y documentar procedimientos apropiados y metodologías que apoyen los requisitos y políticas de la Gestión de Problemas aprobados y que cumplan con los requisitos de EJIE.
- Asegurar que las actividades de Gestión de Problemas se ajusten a los procedimientos definidos de Gestión del Cambio establecidos en el Manual de Procedimientos
- Coordinar con los equipos apropiados de Gestión de Incidentes y tomar posesión de las actividades de Gestión de Problemas de todos los problemas determinados para residir en el área de responsabilidad del Proveedor (por ejemplo, detección, registro, RCA, etc.)
- Coordinar, escalar y realizar un seguimiento de las actividades de Gestión de Problemas dentro de EJIE y Terceras Partes relacionadas con los problemas determinados para residir en todas las áreas responsabilidad del Proveedor.
- Señalar todos los incidentes que requieran que se realicen el estudio de causa raíz según procedimientos acordados.
- Asegurarse de que los problemas recurrentes que cumplan los criterios definidos relacionados con el área de responsabilidad en el servicio de TI del Proveedor se revisen mediante procedimientos RCA (Root Cause Analisys)
- Realizar análisis proactivos de tendencias de incidencias y problemas y otros elementos de datos para identificar situaciones recurrentes que son o pueden ser indicativas de problemas futuros y puntos de fallo.
- Seguir e informar sobre problemas y tendencias o fallos, e identificar las consecuencias asociadas de los problemas.
- Desarrollar y recomendar acciones correctivas o soluciones para abordar incidencias y problemas recurrentes, así como estrategias de mitigación y acciones a tomar para evitar posibles problemas identificados a través del análisis de tendencias.
- Identificar, desarrollar, documentar y recomendar soluciones adecuadas para detectar errores conocidos de problemas no resueltos, y notificar a Gestión de Incidencias y a todas las demás partes interesadas apropiadas de su disponibilidad si se aprueba. Documentar la solución en la base de conocimientos.
- Coordinar y monitorizar el estado de las actividades de RCA realizadas por EJIE y Proveedores de Terceros (es decir, de otras áreas de servicios de TI)

- Documentar y actualizar la base de conocimiento de Gestión de problemas con información sobre acciones, actividades y estado de resolución de problemas (por ejemplo, causa raíz, errores conocidos, soluciones alternativas, etc.) y notificar a todos los interesados apropiados sobre la disponibilidad de información
- Coordinar con EJIE y Proveedores de Servicios Terceros para asegurar que el conocimiento sobre problemas relacionados con otras áreas de servicios de TI sea capturado y entrado en una base de conocimiento centralizada de Gestión de Problemas
- Asegurar que las actividades de resolución de problemas se ajusten a los procedimientos definidos de Gestión del Cambio establecidos en el Manual de Procedimientos.
- Proporcionar informes de estado detallando la causa raíz y el procedimiento para corregir los problemas recurrentes, según lo determine EJIE
- Realizar reuniones de revisión de la Gestión de Problemas y proporcionar listado y estado de las mismas clasificadas por impacto de problemas
- Revisar periódicamente el estado de los incidentes abiertos y los problemas conexos, así como los progresos realizados en la solución de los problemas
- Crear la documentación de RFC con las acciones correctivas recomendadas que se deben tomar para resolver un problema y enviar a EJIE para su revisión y aprobación.
- Realizar sesiones periódicas de revisión proactiva de la Gestión de Problemas.
- Proporcionar informes de gestión de problemas según se requiera.

5.1.3 Operación y Administración

Operación y servicios de administración son las actividades asociadas con la provisión de una infraestructura de TI estable y con procedimientos efectivos y eficientes para asegurar que los servicios de TI cumplan con los objetivos y requerimientos de SLR (Service Level Requirement). Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Operaciones y Administración que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar procedimientos de Operaciones y Administración que cumplan con los requisitos y se adhieran a las políticas definidas.
- Desarrollar documentación operacional (es decir, libros de ejecución, listas de contactos, scripts de operaciones, etc.) que cumpla con los requisitos de EJIE.
- Coordinar con EJIE para implementar herramientas de administración para supervisar las aplicaciones de Infraestructura de TI y Cliente.
- Instalar y configurar o utilizar herramientas de administración de tal manera que las incidencias, problemas y eventos sean identificados, reportados y resueltos proactivamente de acuerdo con las SLRs prescritas.
- Realizar una monitorización de eventos de servicios de TI para detectar condiciones anormales o alarmas, registrar condiciones anormales, analizar la condición y tomar medidas correctivas
- Administrar software y para cumplir con las SLR, minimizar el tiempo de inactividad y minimizar los requerimientos de recursos de EJIE.
- Gestionar y coordinar a subcontratistas y Terceros para cumplir con SLRs.
- Desarrollar y proporcionar informes operacionales (diarios, semanales, mensuales) que proporcionen estado de las actividades operacionales, problemas de producción y métricas operativas clave.
- Proporcionar a EJIE o cualquier proveedor permitido una copia de documentación suministrada por terceros (incluyendo actualizaciones de los mismos)

5.1.4 Mantenimiento

Los servicios de mantenimiento son las actividades asociadas con el mantenimiento y la reparación de software incluyendo los servicios "parcheado". La plataforma instalada y los niveles de versión del producto no deben estar detrás del nivel de versionado especificado por EJIE. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Mantenimiento que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar los Procedimientos de Mantenimiento que cumplan con los requisitos y se adhieran a las políticas definidas
- Desarrollar calendarios de mantenimiento.
- Asegurar una cobertura de mantenimiento apropiada para todos los componentes de la torre del servicio.
- Proporcione el mantenimiento y parcheado en las ubicaciones definidas por EJIE, incluyendo el envío de técnicos a la ubicación del servicio si es necesario.
- Realizar (y / o coordine con el proveedor de mantenimiento de terceros, si procede) diagnósticos y mantenimiento en los componentes de la torre de servicio.
- Realizar un análisis del impacto y / o aplicabilidad de los parches y / o service packs proporcionados por Fabricante, de acuerdo con las políticas y requisitos de EJIE.
- Revisar todos los parches relevantes para el entorno de TI y clasifique la necesidad y la velocidad a la que deben instalarse los parches de seguridad, según lo definido por las políticas y la Gestión del cambio.
- Instalar los parches por los procedimientos de la administración del cambio de EJIE incluyendo la adquisición de la aprobación requerida de EJIE.
- Instalar (y / o coordine con el Proveedor de Mantenimiento de Terceros, si procede) los Service Packs, las versiones de mantenimiento de software y firmware, etc.
- Realizar la distribución de software y el control de versiones relacionado con el mantenimiento, tanto electrónico como manual.
- Reemplazar (y / o coordine con el proveedor de mantenimiento de terceros, si procede) piezas defectuosas, incluido el mantenimiento preventivo, de acuerdo con las tasas de tiempo medio entre fallos publicadas por el fabricante.

5.1.5 Evolución Tecnológica

Los servicios de Evolución Tecnológica son las actividades asociadas con la modernización del entorno de TI de forma continua, para asegurar que los componentes del sistema permanezcan actualizados con las plataformas tecnológicas de la industria. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Evolución Tecnológica que el Proveedor debe realizar:

- Recomendar procedimientos y planes de gestión del ciclo de vida de evolución tecnológica adecuados para respaldar los requisitos del negocio de EJIE
- Realizar las tareas necesarias para cumplir con los planes de evolución tecnológica.
- Proporcionar informes de gestión sobre el progreso de los planes de evolución tecnológica.

5.1.6 Gestion de Solicitudes

Los servicios de Gestión de solicitudes son actividades para cumplir las Solicitudes de Servicio por ejemplo, solicitudes de cambio de contraseña o información. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Gestión de peticiones/solicitudes que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar los Procedimientos de Gestión de Peticiones que cumplan con los requisitos y se adhieran a las políticas definidas.
- Realizar las tareas necesarias para cumplir la solicitud.
- Proponer añadir nuevos servicios al catálogo en base a un análisis de todas las solicitudes recibidas.
- Proporcionar informes de gestión sobre el progreso y uso de los servicios.

El catálogo de referencia inicial se encuentra especificado en el **Anexo *II* – *Catálogo de servicios de referencia.***

5.1.7 Gestión Eventos

Los servicios de Gestión de eventos son actividades para asegurar que los elementos de Configuración (CI) y los servicios sean monitorizados constantemente, así como descartar y categorizar Eventos antes de decidir qué acciones son las adecuadas. Se considera un desencadenante muy importante de actividades en la Gestión de Incidentes y la Gestión de Problemas. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Gestión de eventos que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar los Procedimientos de Gestión de Eventos que cumplan con los requisitos y se adhieran a las políticas definidas.
- Mantener de Mecanismos y Reglas de Monitorización de Eventos. Establecer y mantener los mecanismos para generar reglas efectivas para los procesos de descarte y correlación de Eventos.
- Clasificar y Categorizar de Eventos. Clasificar aquellos eventos que se pueden obviar, y asignar categorías a los que son significativos.
- Correlación de Eventos y Selección de Respuestas. Interpretar el significado de un Evento y elegir una respuesta adecuada.
- Revisar y Cerrar Eventos. Verificar que los Eventos hayan sido manejados adecuadamente y si se pueden cerrar. Este proceso también sirve para asegurar que los registros de eventos sean analizados de manera que se identifiquen tendencias y patrones que puedan sugerir medidas correctivas necesarias.

5.2 Transición del servicio

5.2.1 Gestión de cambio

Los Servicios de Gestión de Cambios son actividades para asegurar que se usan métodos y procedimientos estandarizados para el manejo eficiente y rápido de todos los cambios, para minimizar el impacto del cambio en la calidad del Servicio y, en consecuencia, mejorar las operaciones cotidianas de EJIE.

La Gestión del Cambio cubre todos los aspectos de la gestión de la introducción e implementación de todos los cambios que afectan a todas las pilas tecnológicas y en cualquiera de los procesos de gestión, herramientas y metodologías diseñados y utilizados para soportar los componentes de las Pilas.

Las actividades de Gestión del Cambio están interrelacionados y complementarios con la Gestión de la Versiones y la Gestión de la Configuración, así como con la Gestión de Incidencias y la Gestión de Problemas.

El proceso de Gestión de cambios incluye los siguientes pasos de proceso:

- Determinación de métricas para medir la efectividad de un cambio
- Proceso de solicitud de cambio (RFC)
- Proceso de seguimiento
- Proceso de priorización
- Proceso de asignación de responsabilidad
- Proceso de evaluación de impacto / riesgo
- Participación en la continuidad del servicio de TI y planificación de los “disaster recovery”
- Coordinación del Comité de gestión del Cambio (CAB)
- Proceso de revisión / aprobación
- Establecer y administrar el calendario de cambios aprobados
- Proceso de implementación
- Proceso de verificación (prueba)
- Proceso de cierre

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes dentro del servicio de gestión que el proveedor realizará:

- Mantener y documentar los procedimientos de Gestión de Cambios según los componentes del proceso de Gestión de Cambios descritos anteriormente

- Participar en la evaluación del riesgo para que el cambio sea introducido sin ser probado completamente.
- Ser consultado e informado de revisiones y auditorías de control de calidad de Gestión del Cambio de procesos y registros de Gestión de Cambios.

5.2.2 Gestión de la configuración

Los servicios relacionados con la Gestión de la Configuración son las actividades asociadas con la provisión de un modelo lógico de los activos de servicios (incluyendo licencias de software) y sus relaciones mediante la identificación, control, mantenimiento y verificación del hardware, software y documentación instalados (contratos de mantenimiento, documentos SLA, Etc.).

Los objetivos son dar cuenta de todos los activos y configuraciones de TI, proporcionar información precisa sobre las configuraciones, proporcionar una base sólida para la administración de incidencias, problemas, cambios y versiones, y verificar los registros de configuración en la infraestructura y corregir cualquier excepción. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de Gestión de configuración que el proveedor realizará:

- Mantener y documentar el Procedimiento de Gestión de Configuración para que cumplan con los requisitos y se adhieran a las políticas definidas.
- Instalar y mantener herramientas de gestión de configuración asociadas a la pila tecnológica.
- Introducir / cargar datos de configuración en la base de datos de configuración asociadas a la pila tecnológica.
- Establecer interfaces de procesos para la Gestión de Incidencias y Problemas, Gestión de Cambios, Soporte Técnico, Mantenimiento y Gestión de Activos
- Establecer controles de autorización apropiados para modificar los elementos de configuración y verificar el cumplimiento de licencias de software.
- Mantener procedimientos para establecer líneas de base de configuración como puntos de referencia para reconstrucciones y proporcionar la capacidad de volver a estados de configuración estables.
- Proporcionar un informe de deficiencia y las medidas adoptadas para abordar los problemas identificados
- Ser informado de la auditoria de la gestión de la configuración y la precisión de los datos de configuración

5.2.3 Gestión de Activos

Los Servicios de Gestión de Activos son las actividades asociadas con el proceso de la gestión y seguimiento continuos del ciclo de vida de los componentes existentes de la Pila Tecnológica de Servicio (por ejemplo, hardware, software y licencias de software, mantenimiento, etc) y sus atributos (Contratos, proveedores, números de serie, etc.). Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de Asset Management que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y gestionar un sistema de gestión de activos que cumpla los requisitos del cliente y se adhiera a las políticas definidas.
- Gestionar el ciclo de vida de todos los activos desde la identificación, ordenación de pedidos, inventario, instalación y mantenimiento hasta la eliminación.
- Actualizar registros de activos dentro del alcance relacionados con todas las actividades de cambio aprobadas.
- Ser consultado para proporcionar un plan de remediación de la Gestión de Activos para las deficiencias encontradas.
- Participar en los informes de auditoría y los planes de remediación de la información de la gestión de inventario de activos.
- Ser informado de la auditoría de calidad periódica del sistema de Gestión de Activos.

5.2.4 Gestión de licencias de software

Los servicios de gestión de licencias de software son las actividades asociadas con la identificación, adquisición y eliminación, así como la gestión y seguimiento continuos del software y sus licencias correspondientes. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes del servicio de licencias de software que el proveedor debe realizar:

- Recomendar mejoras a los requisitos y políticas de gestión de licencias de software.
- Mantener y documentar Procedimientos de Gestión de Licencias de Software que cumplan con los requisitos y se adhieran a políticas definidas como asignadas a la Gestión de Activos
- Administre y mantenga (p. Ej., Monitorice, rastree el estado, verifique, audite, realice el cumplimiento del contrato, reasigne) licencias de software y medios a través del ciclo de vida de la licencia de software
- Desarrollar y mantener el inventario de todas las licencias de software dentro del sistema de gestión de activos
- Informe al EJIE sobre cualquier excepción a los términos y condiciones del Vendedor, incluyendo incumplimiento de licencia
- Proporcionar a EJIE informes y recomendaciones para usar en la toma de decisiones de adquisición y descontinuación de software.
- Proporcionar recomendaciones para adquirir licencias adicionales, recomendar alternativas o restringir el uso cuando sea necesario y apropiado, para restaurar o continuar manteniendo el cumplimiento de las licencias
- Identificar y reportar problemas de cumplimiento de licencias a EJIE y proporcionar recomendaciones para resolver el problema de cumplimiento
- Gestionar y realizar auditorías y conciliar el número de licencias con el número de instalaciones, según lo solicitado por EJIE.
- Proporcionar recomendaciones a EJIE para resolver cualquier problema de conciliación de software.

5.2.5 Gestión de versiones/entregas

El servicio de Gestión de versiones/entregas se preocupa por implementar los cambios a los servicios de TI definidos y cubre tanto el software como el hardware. Los servicios de gestión de versiones son actividades que tienen una visión holística de un cambio en un servicio para garantizar que los aspectos técnicos y no técnicos de una versión relacionados con el software y el hardware cambian.

Estos cambios se pueden implementar desplegando una combinación de nuevas aplicaciones o software de infraestructura y / o hardware actualizado o nuevo, o simplemente haciendo cambios en la documentación, como horas de servicio o arreglos de soporte. Los procesos y actividades de gestión de la versión están relacionados entre sí y son complementarios con el proceso de Gestión del Cambio, así como la Gestión de la Configuración y la Gestión de Problemas.

La gestión de versiones incluye las siguientes actividades:

- Establecimiento de políticas y procedimientos estandarizados de Gestión de Versiones
- Gestionar la planificación y la programación global del calendario general de versiones, así como para las versiones individuales
- Establecer y administrar la documentación de versiones
- Gestión de los procesos de diseño, creación y configuración de la versión
- Liberación de pruebas y gestión de pruebas
- Planificación del despliegue incluyendo planes de calidad y planes de marcha atrás.
- Comunicación, preparación y formación de la versión
- Gestión del despliegue / distribución e instalación de todos los elementos de una versión
- Documentar cada versión y actualizar la base de datos de gestión de configuración (CMDB).

Las versiones también pueden consistir en una serie de correcciones de problemas y mejoras a los servicios de TI existentes. También pueden ser servicios de migración como actividades asociadas con la instalación de componentes de TI nuevos o mejorados (por ejemplo, hardware, software [sistema operativo] y componentes de red).

Una versión consiste en el software nuevo requerido y cualquier hardware nuevo o modificado necesario para implementar los cambios aprobados. Las versiones se dividen generalmente en:

- **Versiones mayores de software y actualizaciones de hardware** o reemplazos, que normalmente contiene grandes áreas de nueva funcionalidad. Normalmente, actualización principal reemplaza todas las actualizaciones menores anteriores, las revisiones y las correcciones de emergencia.
- **Versiones menores de software y actualizaciones de hardware**, que contiene normalmente pequeñas mejoras y correcciones, algunos de los cuales ya han sido emitidos como correcciones de emergencia. Normalmente, una actualización o actualización secundaria reemplaza todas las correcciones de emergencia anteriores.
- **Software y correcciones de hardware de emergencia**, normalmente contiene las correcciones a un pequeño número de problemas conocidos.

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de gestión de versiones/entregas que el proveedor realizará:

- Establecer y mantener un entorno o entornos seguros apropiados en los que todas las versiones autorizadas de todos los programas informáticos, y donde todos los repuestos de hardware estén almacenados y contabilizado
- Mantener copias maestras de todas las versiones nuevas del software y del elemento de configuración de actualización.
- Asegúrese de que todos los repuestos de hardware están protegidos reflejados en la (s) base (s) de administración de configuración (s).
- Desarrollar planes de calidad y planes de marcha atrás según sea apropiado para cada versión.
- Asegurar de que todos los entornos de prueba necesarios estén disponibles y configurados adecuadamente para admitir pruebas de la versión.
- Revisar los planes de prueba de aceptación de la versión.
- Instalar mejoras en la arquitectura técnica o Servicios proporcionados
- Instalar componentes de la pila de servicio nuevos o mejorados (por ejemplo, hardware, software, middleware, utilidades, redes, periféricos, configuraciones) de acuerdo con los procedimientos de gestión de cambios de EJIE.
- Realizar actualizaciones de componentes de la pila de Servicio como resultado de nuevas y mejoradas aplicaciones y arquitecturas, y planes y requisitos de actualización de EJIE (por ejemplo, hardware, software, middleware, utilidades, redes, periféricos, configuraciones).
- Instalar la infraestructura física según sea necesario de acuerdo con los procedimientos de Gestión del Cambio de EJIE.
- Realizar la migración y conversión de datos mediante métodos electrónicos o manuales como resultado de la implementación o migración (por ejemplo, bases de datos, repositorios de administración de sistemas de red, tablas de direcciones, Bases de Información de Gestión [MIB]).
- Realizar pruebas apropiadas en todas las instalaciones, movimientos, agregados y cambios por requerimientos, de acuerdo con los procedimientos de la Gestión del Cambio de EJIE.
- Administrar y programar el entorno de prueba de integración.
- Instalar equipos, software o servicios nuevos y mejorados para transitar sin problemas al entorno existente, basándose en los requisitos definidos en los requisitos y en los documentos de diseño.
- Realizar modificaciones y ajustes de rendimiento - Mejoras en el software del sistema y utilidades como resultado de cambios en las normas de arquitectura o adiciones y mejoras del entorno.
- Probar las nuevas versiones de hardware y software soportados para garantizar que el rendimiento y la funcionalidad requeridos se mantengan en conformidad con requerimientos de servicio de EJIE.
- Documentar las verificaciones post-despliegue, planes de marcha atrás y resultados.

- Proporcionar al personal técnico de TI de EJIE y los usuarios finales formación relacionada con la implementación de nuevos productos y servicios por requerimientos.

5.2.6 Transferencia de conocimiento

Los Servicios Transferencia de Conocimiento consisten en los siguientes 2 tipos que el Proveedor proporcionará:

- Transferencia de conocimientos para la mejora de habilidades a través de la instrucción al personal del Proveedor. El Proveedor participará en cualquier actividad de transferencia de conocimiento inicial y continua impartida por EJIE, según sea necesario, que proporcionaría una oportunidad de aprendizaje sobre el entorno de negocio y técnico del EJIE.
- Formación para personal técnico de EJIE o terceros con el propósito expreso de explotar las funciones y características del entorno informático de EJIE. Los métodos de entrega pueden incluir instrucciones en clases, informáticas, individuales u otros medios apropiados.

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de formación y Transferencia de Conocimiento que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar procedimientos de Transferencia de Conocimiento para asegurar que más de un individuo entienda los componentes claves técnicos
- Participar en la formación impartida por EJIE en el entorno técnico y de negocio.
- Desarrollar, documentar y entregar los requisitos de formación que apoyen la provisión continua de Servicios a EJIE, incluyendo cursos de actualización según sea necesario e instrucción sobre nuevas funcionalidades.
- Realizar formaciones según sea necesario para mantenerse al día con los sistemas, software, características y funciones para las que se presta asistencia técnica, con el fin de mejorar el rendimiento del Servicio.
- Proporcionar materiales de formación de operación nivel 1 para el personal técnico de EJIE.
- Proporcionar materiales de formación continua para el personal del CAU en los entornos empresariales y técnicos, según lo definido por el EJIE.
- Proporcionar una formación en el aula y en el equipo (caso por caso) seleccionada por el cliente para las aplicaciones COTS estándar, según lo solicitado por el Cliente.

5.2.7 Documentación

Servicios de Documentación son las actividades asociadas con el desarrollo, revisión, mantenimiento, reproducción y distribución de información de la pila del servcio en forma impresa y electrónica. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de la Documentación que el Proveedor debe realizar:

- Proporcionar resultados en formato acordado para apoyar las actividades a lo largo del ciclo de vida de los Servicios, tal como se especifica en la pila del servicio.
- Documentar especificaciones y configuraciones del sistema (p. Ej., Topología de interconexión, configuraciones, diagramas de red, diagrama de flujo de datos, mapas del sistema)
- Mantener y Documentar los procedimientos operativos estándar (por ejemplo, arranque, conmutación por error / recuperación de desastres, procesamiento por lotes, copia de seguridad)
- Mantener y Documentar la producción de trabajos y los horarios de mantenimiento

5.3 Diseño del servicio

5.3.1 Monitorización y reporte del Nivel de servicio.

El servicio para la monitorización y reporte corresponde a las actividades asociadas con la monitorización y los servicios de reporte relacionados con los requerimientos de los niveles de servicio (SLRs). Adicionalmente, el proveedor podría facilitar información sobre la administración del sistema (p. ej: métricas de rendimiento, estadísticas, etc.) en un formato que sea acordado con EJIE, que resulte representativo y diseñado para el mismo. Los siguientes puntos identifican los roles y responsabilidades relevantes que el proveedor debe realizar para desarrollar los niveles de servicio y monitorización:

- Mantener y documentar el manual de procedimientos del servicio de monitorización y reporte siguiendo los requerimientos y las políticas definidas.
- Reportar un SLR de rendimiento y mejora de resultados.
- Medir, analizar y proporcionar informes de gestión sobre el rendimiento en relación con las SLR.
- Realizar reuniones de mejora de SLR para revisar SLRs y recomendaciones de mejoras.
- Implementar mejoras para los planes SLR.
- Otorgar acceso a EJIE para visualizar el rendimiento del sistema, informes de monitorización de SLR así como el acceso a datos relevantes.

5.3.2 Gestión del rendimiento.

Los servicios de gestión de rendimiento son las actividades asociadas con la gestión y el ajuste de los componentes de la pila de servicio para un rendimiento óptimo. El proceso abarca los siguientes:

- Monitorización del rendimiento de los servicios de TI y de los componentes de TI de apoyo
- Evaluación de los resultados de los informes
- Realización de análisis de tendencias
- Proporcionar recomendaciones para tunear el rendimiento.
- Realización de actividades de ajuste.
- Actualización periódica (al menos anualmente)

Los siguientes puntos identifican los roles de gestión del rendimiento y las responsabilidades que proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar los procedimientos de gestión del rendimiento siguiendo los requisitos y políticas previamente definidos.
- Realizar la optimización de los componentes de la pila de servicio para mantener un rendimiento óptimo de acuerdo con los procedimientos de la gestión del cambio.
- Administrar los recursos de componentes de la pila de servicio (por ejemplo, dispositivos y tráfico) para cumplir con las especificaciones del SLR en términos de disponibilidad y rendimiento.
- Proporcionar monitorización y reportes de rendimiento, la utilización y la eficiencia de los componentes de la pila de servicio basados en un marco de tiempo y secuencia definidos (por ejemplo, mensualmente).
- Evaluar, identificar y recomendar de forma proactiva configuraciones o cambios en configuraciones que mejoren el rendimiento.
- Llevar a cabo un análisis de tendencias para recomendar cambios para mejorar el rendimiento basado en el marco de tiempo especificado (por ejemplo, mensualmente).
- Desarrollar y proporcionar planes de mejora según sea necesario para satisfacer las SLR basado en el marco de tiempo definido (por ejemplo, mensualmente).
- Implementar planes de mejora para coordinar con terceros, según sea necesario.
- Proporcionar asesoramiento y apoyo técnico al personal de soporte y desarrollo de aplicaciones según sea necesario.

Algunas de estas responsabilidades están incluidas dentro del Catálogo de servicios de referencia “Anexo II en los apartados de mantenimiento y evolución.

5.3.3 Gestión de la disponibilidad

El objetivo de la Gestión de Disponibilidad es comprender los requisitos generales de disponibilidad de las necesidades de negocio de EJIE y planificar, medir, supervisar y esforzarse continuamente por mejorar la disponibilidad de la Infraestructura de TI, los servicios y la organización de TI de soporte para garantizar que estos requisitos se cumplan de forma coherente. Se centran en ofrecer mejoras de disponibilidad que ofrecen beneficios de negocio medibles. La Gestión de Disponibilidad abarca la evaluación, diseño, implementación, medición y gestión de la Disponibilidad de Infraestructura de TI desde un componente y una perspectiva de extremo a extremo (es decir, Servicios), incluyendo metodologías y herramientas nuevas o modificadas de Gestión de Servicios de TI, modificaciones o actualizaciones de los sistemas y componentes de infraestructura de TI. El objetivo del proceso de gestión de disponibilidad es optimizar la capacidad de la infraestructura de TI, los servicios y la organización de apoyo para ofrecer un nivel de disponibilidad sostenido que permita a EJIE satisfacer sus objetivos de negocio.

Las actividades clave del proceso de gestión de disponibilidad son las siguientes:

- Determinar los requisitos de disponibilidad de unidades de negocio (generalmente como parte del desarrollo del SLA) para un servicio de TI nuevo o mejorado y formular los criterios de diseño de disponibilidad y recuperación para la infraestructura de TI para garantizar que los servicios de TI estén diseñados para proporcionar los niveles apropiados.
- Determinar las funciones críticas del negocio, así como el impacto derivado del fallo del componente de TI. Cuando sea apropiado, revisar los criterios de diseño de disponibilidad para proporcionar información adicional para prevenir o minimizar el impacto de al negocio.
- Identificar oportunidades para optimizar la disponibilidad de la Infraestructura de TI para ofrecer mejoras costo-efectivas que proporcionen beneficios empresariales tangibles.
- Establecer medidas y reportes de disponibilidad, confiabilidad y mantenibilidad que reflejen las perspectivas de la empresa, del usuario final y de la organización de soporte de TI.
- Monitorizar y análisis de tendencias de la disponibilidad, confiabilidad y mantenibilidad de sistemas y componentes de TI.
- Revisar el servicio de TI, la disponibilidad de sistemas y componentes, identificando de niveles inaceptables y adoptando medidas correctivas apropiadas para abordar los déficits de disponibilidad.
- Investigar las razones subyacentes de la disponibilidad inaceptable y proporcionar recomendaciones para la resolución.
- Producir y mantener un Plan de Disponibilidad orientado hacia el futuro que priorice y planifique mejoras generales de la disponibilidad de TI para mejorar la disponibilidad general de componentes de Servicios de TI e Infraestructura para asegurar que los requerimientos de disponibilidad del negocio existente y futuro sean los acordados
- Proporcionar información de disponibilidad de TI: informes para asegurar que los niveles acordados de disponibilidad, confiabilidad y mantenibilidad se midan y monitoricen continuamente

Los siguientes puntos identifican los roles y responsabilidades de la gestión de la disponibilidad que deben ser adquiridas por el cliente y por el proveedor.

- Implementar procedimientos de gestión de disponibilidad acordados.
- Proporcionar acceso de lectura sin restricciones a EJIE y el personal designado a todos los datos y registros de disponibilidad actuales e históricos de la base de conocimiento.
- Participar con EJIE en la definición de las medidas de disponibilidad y los requisitos de presentación de informes
- Asegurarse de que se implementan herramientas y prácticas de medición de disponibilidad.
- Participar en las sesiones de revisión de la Gestión de Problemas según corresponda, específicamente aquellos problemas relacionados con cortes de sistemas críticos.
- Monitorizar la disponibilidad real de TI lograda frente a los objetivos y asegurar que los déficits se aborden con prontitud y efectividad.
- Lleve a cabo sesiones de revisión de la evaluación de la disponibilidad y proporcione recomendaciones de mejora justificadas por costes.

- Producir y mantener un Plan de Disponibilidad que priorice y planifique mejoras de disponibilidad de TI aprobadas.
- Proporcionar informes de disponibilidad de TI para asegurar que los niveles acordados de disponibilidad, confiabilidad y mantenibilidad se miden, reporten y monitoricen de manera continua.

5.3.4 Gestión Capacidad

Los Servicios de Gestión de Capacidades son las actividades asociadas a asegurar que la capacidad de las pilas de Servicio coincida con la evolución de las demandas del negocio del EJIE de la manera más rentable y oportuna. El servicio abarca lo siguiente:

- Supervisión del rendimiento de los servicios de TI y de los componentes de TI de apoyo
- Comprender las demandas actuales y pronosticar las necesidades futuras
- Desarrollar planes de capacidad que satisfagan la demanda y las SLR
- Desarrollar modelos y realizar simulaciones para gestionar la capacidad
- Realizar evaluaciones de riesgo de las recomendaciones de capacidad
- Desarrollar e implementar un plan de capacidad que incluya el impacto financiero de las pilas de Servicio
- Realización de actividades de ajuste

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Gestión de Capacidad que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar los procedimientos de Gestión de Capacidad que cumplan los requisitos y se adhieran a las políticas definidas.
- Desarrollar un plan de capacidad periódico (usualmente anual), incluyendo actualizaciones trimestrales.
- Desarrollar e implementar modelos de capacidad y ejecutar simulaciones para validar el plan de capacidad
- Evaluar los impactos de la capacidad al agregar, eliminar o modificar aplicaciones y componentes de infraestructura.
- Supervisar continuamente el uso de los recursos de TI para permitir la identificación proactiva de los problemas de capacidad y rendimiento.
- Captura de información de tendencias y pronóstico de futuros requisitos de capacidad de clientes basados en umbrales definidos por el cliente.
- Evaluar los incidentes / problemas relacionados con la capacidad y formular recomendaciones para su resolución.
- Recomendar cambios a la capacidad para mejorar el rendimiento del servicio.
- Evaluar el impacto / riesgo y el coste de los cambios de capacidad.
- Mantener los niveles de capacidad para optimizar el uso de los recursos de TI existentes y minimizar los costes de EJIE para ofrecer servicios en las SLR acordadas.
- Asegurar que exista una capacidad adecuada dentro del entorno de TI para satisfacer las SLR y requisitos, teniendo en cuenta las variaciones diarias, semanales y estacionales en las demandas de capacidad.

5.3.5 Backup y recuperación

Los servicios de copia de seguridad y recuperación son las actividades asociadas con la provisión de capacidades de copia de seguridad y recuperación de acuerdo con los programas y requisitos de EJIE. El Proveedor debe demostrar que cumplirá o excederá los requisitos de Backup y Recuperación de EJIE. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Copia de seguridad y Recuperación que el Proveedor debe realizar:

- Recomendar las mejores prácticas para las estrategias, políticas y procesos y procedimientos del Backup y Recuperación.
- Mantener y documentar los Procedimientos de Backup y Recuperación que se adhieren a los requisitos y políticas de EJIE.
- Definir requisitos y políticas de supervisión y generación de informes de copia de seguridad y recuperación.
- Administrar el inventario de medios de copia de seguridad (cinta, disco, óptico y otro tipo de medios), incluyendo el orden y la distribución de los medios
- Realizar copias de seguridad del componente de la pila del servicio y la rotación asociada de los medios según sea necesario.
- Archivar medios de datos en una ubicación segura fuera de sitio.
- Asegurar la capacidad continua para recuperar los datos archivados de los medios como se especifica (compatibilidad hacia atrás del equipo de respaldo más reciente).
- Pruebe los medios de copia de seguridad para garantizar la recuperación incremental y completa de los datos y asegúrese de que la integridad del componente de la pila de servicio, según lo requiera o solicite EJIE.
- Recuperar archivos, sistema de archivos u otros datos requeridos de los medios de copia de seguridad, según sea requerido o solicitado por EJIE.

5.3.6 Continuidad del servicio de TI y recuperación de desastres

Servicios de Continuidad de Servicios de TI y Recuperación de Desastres (DR) son las actividades asociadas con el suministro de dichos Servicios para proporcionar aplicaciones cliente y su infraestructura asociada (por ejemplo, CPU, servidores, red, dispositivos de datos y salida, dispositivos de usuario final…). Las aplicaciones cliente y la infraestructura asociada recibirán servicios de DR de acuerdo con el plan de continuidad de negocio de EJIE. El Proveedor debe demostrar que cumplirá o excederá los requisitos de Continuidad de Servicio de TI y Servicios de DR del Cliente. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades de Servicio de Continuidad y Servicios de DR que el Proveedor debe realizar:

- Cuando sea necesario, ayudar al EJIE en otras actividades de continuidad de TI y gestión de emergencias
- Mantener y documentar un plan de DR detallado para cumplir con los requisitos de Continuidad de Servicio de TI y DR. Incluir planes de datos, replicación, copias de seguridad, administración de almacenamiento y operaciones de contingencia que proporcionen la recuperación de los sistemas de EJIE dentro de los marcos de tiempo de requisito de recuperación establecidos después de que un desastre afecte al uso de los Servicios por parte de EJIE.
- Realizar pruebas de DR programadas por políticas de EJIE
- Revisar e informar los resultados de la prueba de DR a EJIE
- Desarrollar un plan de acción para abordar los resultados de las pruebas DR
- Implementar el plan de acción y proporcionar un estado continuo hasta la terminación
- Coordinar con EJIE durante una situación de DR de Proveedor según las políticas y procedimientos de DR
- Proporcionar acceso a EJIE a la continuidad de los servicios de TI ya los sistemas y datos de notificación y monitorización de DR

5.3.7 Seguridad

Servicios de seguridad son las actividades asociadas con el mantenimiento de la seguridad física y lógica de todos los componentes de la pila de servicio (hardware y software) y protección de datos, virus, protección de acceso y otros servicios de seguridad en cumplimiento con los requisitos de seguridad de EJIE. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de seguridad que el proveedor debe realizar:

- Generales:

- Mantenerse al día con las actuales tendencias de seguridad, amenazas y vulnerabilidades comunes, así como políticas de seguridad, procedimientos y mejores prácticas.
- Llevar a cabo autoevaluaciones para identificar los agujeros de control o seguridad.
- Implementar planes de seguridad física y lógica coherentes con las políticas de Seguridad de usuario y los estándares de la industria
- Denunciar infracciones de seguridad a directivas cliente por EJIE.
- Resolver violaciones de seguridad por políticas de cliente.
- Revisar todos los parches de seguridad relevantes para el entorno de TI y clasifique la necesidad y la velocidad con la que deben instalarse los parches de seguridad según lo definido por las políticas de seguridad y la administración del cambio
- Instalar los parches de seguridad por proceso y procedimientos de Gestión del Cambio del Cliente, incluyendo la adquisición de la aprobación del Cliente requerida
- Mantener toda la documentación requerida para las evaluaciones de Seguridad, auditorías y pruebas de control y control interno.
- Permitir auditorías de seguridad de terceros.
- Implementar en el servicio un programa de concienciación sobre seguridad.
- Asegúrese de que todo el personal del proveedor complete el entrenamiento de seguridad requerido por EJIE, basado en roles de seguridad de información definidos por EJIE

- Seguridad física. Se centra en los controles de acceso físicos implementados para garantizar la seguridad de los datos de EJIE y el Proveedor, instalaciones y sus sistemas de gestión asociados.
- La seguridad de los datos consiste en las actividades asociadas con la clasificación, gestión, seguridad y encriptación de los datos confidenciales y el almacenamiento de los medios que contienen esos datos.
- El Proveedor proporcionará Servicios de Detección / Prevención de Intrusión basados en la red y Servicios de Detección / Prevención de Intrusión basados en Host utilizando hardware y software propiedad de EJIE. El proveedor también realizará una monitorización interna de amenazas para actividades maliciosas y / o sospechosas.
- Los Servicios de Gestión de Incidentes de Seguridad son las actividades asociadas con la identificación, clasificación, gestión y notificación de un evento de seguridad.
- Los Servicios de Cumplimiento y Auditoría de Seguridad son las actividades para identificar los estándares que EJIE debe cumplir y modificar prácticas, políticas y procedimientos para permitir el cumplimiento.

5.4 Mejora continua del servicio

5.4.1 Definición del servicio

Es la fase que engloba el conjunto de todas y el significado de “ciclo” con el resto de actividades, poniendo foco en la mejora de los servicios para mantener la idea principal de alinear la tecnología con el negocio.

Para lograrlo es necesario identificar oportunidades de mejora y realizar las tareas necesarias para conseguir dichas mejoras. Por lo que se adoptarán y adaptarán los procesos de Negocio para alinear los servicios y proveer beneficios justificados. Referente a los beneficios, aparecen dos términos en esta fase a tener Evaluación y mejora de un servicio TI mediante ITIL en cuenta, por un lado el Retorno de Inversión (ROI – Return On Investment) que refleja la diferencia entre los beneficios y la cantidad invertida; y por otro, Valor de la Inversión (VOI – Value On Investment) es la cuantía adicional a partir de los resultados del servicio que no constituyen un beneficio económico, y que se obtiene a largo plazo.

Los objetivos a alcanzar en esta fase aún se pueden concretar más en:

- Revisar, analizar y hacer las recomendaciones de mejora para cada una de las etapas.
- Revisar y analizar los resultados de los Niveles de Servicio y compararlos con los SLAs establecidos.
- Identificar e implementar mejoras que aumenten el ROI y VOI de los servicios TI, sin sacrificar la satisfacción del cliente.

- Mejorar la calidad de los servicios, incorporando nuevos procesos adaptados a los requisitos del cliente, aumentando la eficiencia y efectividad.

El objetivo a conseguir es el de vigilancia y optimización de las configuraciones de las tecnologías de su competencia para que el rendimiento de los Sistemas de Información que las utilicen sea el adecuado.

Este servicio deberá formalizar, llevar a cabo y automatizar aquellas tareas de mantenimiento, tunning y optimización que le sean encomendadas asegurando el correcto rendimiento de los productos estratégicos y estándares que se detallan en el Anexo I.

Así mismo, como parte de sus labores, se identificarán acciones proactivas de mejora en los sistemas administrados que den lugar a un incremento en la calidad del servicio suministrado por EJIE a sus clientes y usuarios. Estas acciones serán estructuradas en planes de mejora cuando así lo requiera y podrán contar con la colaboración de otros grupos de EJIE siempre y cuando los beneficios para EJIE lo justifiquen.

5.4.2 Metodología

El trabajo que realice se organizará como proyectos de desarrollo de software que seguirá metodología ágil SCRUM.

En la oferta se deberá presentar una propuesta al respecto identificando claramente cómo se organizarán los eventos de:

- Planificación del Sprint.
- Seguimiento diario del sprint (Scrum diario)
- El propio sprint
- Revisión del sprint
- Retrospectiva

Los roles de:

- Los diferentes propietarios del producto
- Equipo de desarrollo
- Scrum Master

Y los artefactos:

- Pila de Producto
- Pila del Sprint
- Incremento
- Documentación del trabajo realizado

Se deberá además utilizar como herramienta de apoyo SCRUM/Agile JIRA Agile para organizar y gestionar el proyecto siendo ésta de uso obligatorio. El coste que de las licencias o cuotas lo asumirá el prestatario del servicio. La modalidad de entrega de dicha herramienta deberá ser SaaS, y además EJIE debe poder tener acceso a dicha herramienta por lo que se le suministrarán credenciales de acceso sin coste para EJIE.

5.5 Requisitos de servicio

5.5.1 Niveles de servicio ante incidencias

Crítica alta media y baja

A continuación se definen los conceptos a tener en cuenta para los ANS ante incidencias:

- Se entiende por **tiempo de respuesta** del servicio, el tiempo transcurrido desde la notificación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en el que el personal técnico del adjudicatario comienza a proceder con el diagnóstico de la misma.
- Se entiende por **tiempo de resolución** del servicio, el tiempo que va desde la notificación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en que la avería está reparada o el servicio en funcionamiento.
- Dada la siguiente clasificación de las incidencias:
  - **Críticas**
  - **Alta**
  - **Media**
  - **Baja**

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos, a cumplir por el adjudicatario en las resoluciones, según la severidad de las incidencias:

Tiempos máximos	**Críticas**	**Alta**	**Media**	**Baja**
Respuesta	5 minutos en horario habitual y 30 minutos en 24x7 en todos los casos			
Resolución	2 horas horario habitual y 4 horas en horario extendido	4 horas	12 horas	24 horas

En caso de que la avería sea crítica o alta y sea necesaria la sustitución de un equipo/módulo a sustituir sea crítico, un técnico de soporte del presente expediente deberá acompañar y supervisar las tareas del técnico asociado al soporte de tercer nivel.

5.5.2 Monitorización

Será responsabilidad del adjudicatario la:

- Definición de la monitorización necesaria para garantizar la continuidad del servicio
- Monitorización continua del estado de los servicios
  - Deberá administrar, gestionar, configurar y evolucionar las herramientas que EJIE/Osakidetza pongan a su disposición
- Implantación de nuevas plataformas si procede para garantizar la continuidad el servicio
- Monitorización continua de los recursos de sistemas implicados en cada servicio
- Ingeniería asociada a la correlación de eventos de seguridad y generación de alarmas.

- Seguimiento mensual de indicadores
- Planteamiento de actividad anual

El adjudicatario deberá integrar los sistemas objetos de este contrato con las diferentes plataformas de monitorización en diferentes entornos para la gestión de las alertas 24x7. Las plataformas con las que se deben integrar se detallan en el punto 5.6.3.

5.5.3 Automatización

En los tres entornos objeto de este contrato se está trabajando en la automatización de las configuraciones para el despliegue de nuevas aplicaciones, entornos, etc.

Será responsabilidad del adjudicatario colaborar de forma activa con el grupo de automatización para la integración de las plataformas objeto del presente expediente. Las tecnologías de automatización involucradas se detallan en el punto 5.6.3.

5.5.4 Perito acreditado

Bajo demanda y ante un incidente de seguridad que lo requiera EJIE podrá solicitar servicios de un perito acreditado para la realización de un informe pericial que pueda ser necesario en la gestión de algún incidente de seguridad.

En la oferta se incluirán los servicios de la realización de **UN INFORME AL AÑO** por parte de un perito acreditado.

Se desea que los informes obtenidos cumplan con la normativa UNE 197001:2011 o equivalente (“UNE 197001:2011. Criterios generales para la elaboración de informes y dictámenes periciales”).

El perito debe estar suficientemente acreditado y cumplir con las competencias para el análisis forense de las evidencias electrónicas definidas en la norma UNE 71506:2013 ó equivalente (“Tecnologías de la Información (TI). Metodología para el análisis forense de las evidencias electrónicas.”).

5.5.5 Tareas específicas

A continuación se detallan otras tareas específicas objeto de este expediente además de todas las expuestas anteriormente:

- Optimización de las reglas de los firewalls
- Análisis de vulnerabilidades. Configurar, gestionar y administrar la herramienta que disponga EJIE según criterios definidos junto el responsable de seguridad. Se obtendrán unos informes que deberán ser analizados para obtener recomendaciones en función de la criticidad de los datos obtenidos, viabilidad e impacto.
- Colaboración en el desarrollo de pilotos y en la implantación de nuevos productos e infraestructuras de seguridad.
- Gestión de usuarios/roles de las infraestructuras de seguridad
    - Creación y administración de usuarios administradores
    - Revisión mensual sobre usuarios y permisos asociados
- Participación en la definición y ejecución de la estrategia de seguridad
- Elaboración de los planes de Obsolescencia Tecnológica
- Administración y definición de políticas de antivirus
- Análisis forenses
- Gestión de los proveedores y control de los entregables de los soportes de Tercer nivel

5.6 Procedimiento y calidad

Los niveles de Servicio ofertados deberán cumplir como mínimo los indicados en este pliego. Adicionalmente el adjudicatario podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores. Estos ANS, junto con sus penalizaciones asociadas, serán revisados trimestralmente entre el adjudicatario y EJIE. El incumplimiento de dichos niveles será penalizado según se acuerde con la empresa adjudicataria.

También serán revisados trimestralmente estos ANS y podrán ser actualizados o añadidos nuevos si fuera necesario para mejorar la calidad del servicio que EJIE presta a sus clientes.

El licitador deberá proponer un Plan de Calidad que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y seguimiento del mismo.

Este plan deberá contemplar al menos:

- Medidas de calidad a implementar en el servicio y sistemas de información para garantizar la calidad del servicio.
- Control de los Niveles de Servicio.
- Plan de formación.
- Planteamiento de actividades de mejora continua del servicio.
- Cuadro de Mando de Evolución del Servicio

5.6.1 Plan de calidad

Proceso	Descripción	Objetivo	Periodo de Cómputo	Tipo de penalización
Gestión de Incidencias	Nº de Incidencias Reabiertas	< 3%	Mensual	3
Gestión de Cambios	Nº de Intervenciones sobre los sistemas realizadas sin registrar un cambio	0	Mensual	3
Mejora continua	Nº de Peticiones genéricas promovidas a paquetizadas	>=1	Trimestral	3
Mejora continua	Nº de altas nuevas en la BBDD de conocimiento para operadores/clientes/técnicos en relación a incidencias frecuentes	>=1	Mensual	3
Mejora continua	Nº de altas nuevas en la BBDD de conocimiento para operadores/clientes/técnicos en relación a tareas paquetizadas	>=1	Trimestral	3
Mejora continua	Nº de nuevos paneles (o modificaciones sobre los existentes) propuestos	>=1	Trimestral	3
Gestión de Cambios	% cumplimiento SLA/OLA servicios	>= 90%	Mensual	3
Gestión de Cambios	% cambios que generan incidencias	<= 1%	Mensual	3
Gestión de Incidencias	% de incidencias con prioridad Crítica y Alta asignadas antes de 5 minutos.	>= 90%	Mensual	1

Gestión de Incidencias	% de incidencias críticas resueltas en horario habitual antes de 2 horas.	>= 95%	Mensual	1
Gestión de Incidencias	% de incidencias críticas resueltas en horario extendido antes de 4 horas	>=95%	ºMensual	1
Gestión de Incidencias	% de incidencias altas resueltas antes de 4 horas.	>= 95%	Mensual	2
Gestión de incidencias	% de incidencias medias resueltas antes de 12 horas.	>= 95%	Mensual	2
Gestión de Incidencias	% de incidencias bajas resueltas antes de 24 horas.	>= 95%	Mensual	2
Gestión de incidencias	Llamadas al 24x7 no atendidas o no contestadas en plazo (30 minutos).	<1	Mensual	1
Gestión de incidencias	No presencia en EJIE del 24x7 si fuera necesario en plazo (2 horas).	<1	Mensual	1
Gestión de incidencias	Incidencias con más de 5 días	< 4	Mensual	3
Gestión de Incidencias	Cumplimiento plan entregables	100%	Mensual	3
Gestión de Problemas	Tiempo medio para terminar un problema crítico	<=15 días	Mensual	3
Gestión de Problemas	Tiempo medio para terminar un problema no crítico	<=40 días	Mensual	3
Gestión de Problemas	% de problemas resueltos dentro de los objetivos	>=95%	Mensual	3
Gestión de Problemas	Porcentaje de Problemas que se han detectado de forma proactiva con respecto al total de Problemas	>25%	Mensual	3
Gestión de Problemas	Cumplimiento plan entregables	100%	Mensual	3
Gestión de solicitudes	Cumplimiento plan entregables	100%	Mensual	3
Gestión de Versiones y Parches	Entrega Informes Trimestrales de Riesgos	≥4	Trimestral	3
Gestión de Versiones y Parches	Cumplimiento Política de Parches	95%	Trimestral	3
Gestión de la Seguridad	Entrega Informes Trimestrales de Riesgos	≥4	Trimestral	3
Gestión de Capacidad	Entrega Informes trimestral de estado	≥4	Trimestral	3
Gestión de Capacidad	Nº de incidencias críticas debidas a carga en los sistemas no detectadas con antelación	<2	Mensual	1
Gestión de Peticiones	% Peticiones que finalizan en plazo	>= 90%	Mensual	3
Gestión de Peticiones	% Peticiones que generan incidencias	<= 1 %	Mensual	3
Gestión de activos	Actualización de activos en menos de 1 día	>=95%	Mensual	3

Habrá indicadores de incidencias y problemas con variables de tiempo que se medirán desde que la incidencia/problema son abiertas en el proceso y sobre los incidencias/problemas asignados al servicio, es decir, sobre el total del proceso buscando que el servicio se involucre en la mejora del proceso y de mejorar las relaciones con otros servicios que participen en dicho proceso.

Los indicadores podrán ser solicitados para cada entidad de Gobierno Vasco y/o globales siendo obligación del adjudicatario su cumplimiento en todos ellos.

Estos indicadores deberán tendrán una revisión mensual.

5.6.2 Seguimiento

	Objetivo	Participantes EJIE	Entregables
Seguimiento interno (semanal)	Revisión del estado de tareas diarias y tareas activas	Responsable tecnológico Responsable transición	Información relevante Acta
Comité de seguimiento técnico (mensual)	Seguimiento de la consecución de los objetivos del servicio	Responsable tecnológico Responsables de procesos Responsable de explotación Directora técnica de Operaciones	Informe mensual del servicio Acta
Comité de gestión (trimestral)	Revisión ejecutiva del servicio	Dirección I&O Osakidetza y proyectos Batera Dirección de Producción Directora técnica de Operaciones Responsable tecnológico	Informe trimestral del servicio Acta

Si lo considera necesario cada coordinador podrá requerir reuniones de seguimiento específicas.

Los informes requeridos podrán ser independientes por entidades y organismos dependientes del Gobierno Vasco y/o global al servicio.

5.6.3 Metodología aplicable y entorno tecnológico

EJIE y Osakidetza disponen de procedimientos y normativas propios para la gestión de los procesos que deberán cumplirse. La empresa adjudicataria deberá asumir y adecuarse a los procesos de trabajo definidos (gestión de incidencias, gestión de peticiones de servicio, gestión del cambio, etc) en las organizaciones de EJIE/Osakidetza para poder desarrollar su trabajo. Se valorará positivamente toda mejora aportada a dichas normativas

Dentro del sentido del proyecto BATERA dichas plataformas irán convergiendo durante el contrato. Las herramientas a utilizar en cada uno de los entornos a día de hoy se detallan en la siguiente tabla.

	EJIE	Osakidetza	Batera
Gestión IT	BMC ITSM 8.1 Atrium CMDB	HP Service Manager	ServiceNow
Operación	BMC Patrol BMC Event Manager Lighthouse BMC Control-M	OpenNMS	vRealize Operations Manager vRealize Automation
Seguridad	Bitacora	N/A	N/A
Gestión de configuración	Puppet Microsoft SCCM Oracle EM	Puppet Microsoft SCCM Oracle EM RedHat Satellite	N/A
Automatización	vRealize Automation Puppet	vRealize Automation Puppet	vRealize Automation/

	Oracle EM Microsoft SCCM/SCOM	Microsoft SCCM/SCOM Oracle EM	vRealize orchestrator
Automatización de despliegue de aplicaciones	AntHillpro	Desarrollo a medida	N/A
Monitorización	Aplicaciones/productos:: • Patrol • Nagios Comunicaciones: • BMC Event and impact management (BEM)	Aplicaciones: • Appdynamics/Introscope Sistema operativo Linux: • CheckMK/pandora Microsoft: • SCOM Oracle: • CC12c SAP: • Solman Comunicaciones: • CheckMK	vRealize Operations Manager y otras herramientas administrativas específicas por tecnología
Gestión y análisis de logs	Bitácora Elasticsearch	Logtash Elasticsearch	vRealize Log Insight

Las herramientas de gestión son los estándares de los productos

El servicio dispondrá de un portal de consumo propio sobre Microsoft SharePoint, que se pretende como herramienta central de gestión y colaboración.

5.6.4 Penalizaciones

EJIE controlará periódicamente el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos. Con carácter mensual se comprobará los posibles incumplimientos de dichos niveles. En caso de encontrarse incumplimientos, se penalizará a la empresa adjudicataria según la siguiente tabla:

Código	Tipo de Nivel de Servicio	Penalización
1	Incumplimiento de alguno de los objetivos de los ANS comprometidos por el proveedor en la oferta realizada en relación a incidencias críticas.	4% de la factura del servicio recurrente por cada incumplimiento.
2	Incumplimiento de alguno de los objetivos de los ANS comprometidos por el proveedor en la oferta realizada en relación al resto de incidencias	3% de la factura del servicio recurrente por cada incumplimiento.
3	Incumplimiento de alguno de los objetivos de los ANS descritos en el punto 5.6.1. del presente pliego (resto).	2% de la factura del servicio recurrente por cada incumplimiento.
4	Incumplimiento del dimensionamiento mínimo de recursos asignados en la oferta adjudicataria, o incumplimiento de sustitución de recursos según la oferta adjudicataria.	El 5%, si disminuye el dimensionamiento en 1 recurso y un 1% añadido por cada recurso que disminuye respecto del dimensionamiento ofertado, aplicándose a la factura del servicio recurrente por cada mes

		de incumplimiento (redondeo al alza dos decimales).
5	Incumplimiento del tiempo mínimo de solape entre un recurso entrante y uno saliente (15 días)	5% de la factura mensual del servicio
6	Incumplimientos en el plan de formación o actualización tecnológica del equipo	3% de la factura del servicio recurrente por cada mes de incumplimiento (redondeo al alza dos decimales).

Las penalizaciones se calcularán sobre el importe a pagar al adjudicatario mensualmente (sobre la factura mensual siguiente al establecimiento de la penalización) descontándose de dicha facturación el importe de penalización resultante de los incumplimientos.

6 Planificación y organización del servicio

6.1 Responsabilidades de dirección y gestión del servicio

Los roles del servicio de Técnica de Soporte de Seguridad y su relación a nivel funcional:

- Responsable Soporte Seguridad
  - Interlocución para procesos IT
  - Gestión global del servicio.
- Responsable Infraestructura EJIE/Osakidetza
  - Interlocutores con los coordinadores tecnológicos de EJIE
  - Líder tecnológico
- Soporte Técnico básico
  - Colaboración procesos de gestión IT
  - Colaboración CAU
  - Colaboración PCN
- Soporte Técnico avanzado
  - Colaboración procesos de gestión IT en segundo nivel
  - Tareas proactivas
  - Participación en proyectos
  - Propuestas de mejora continua e implantación.

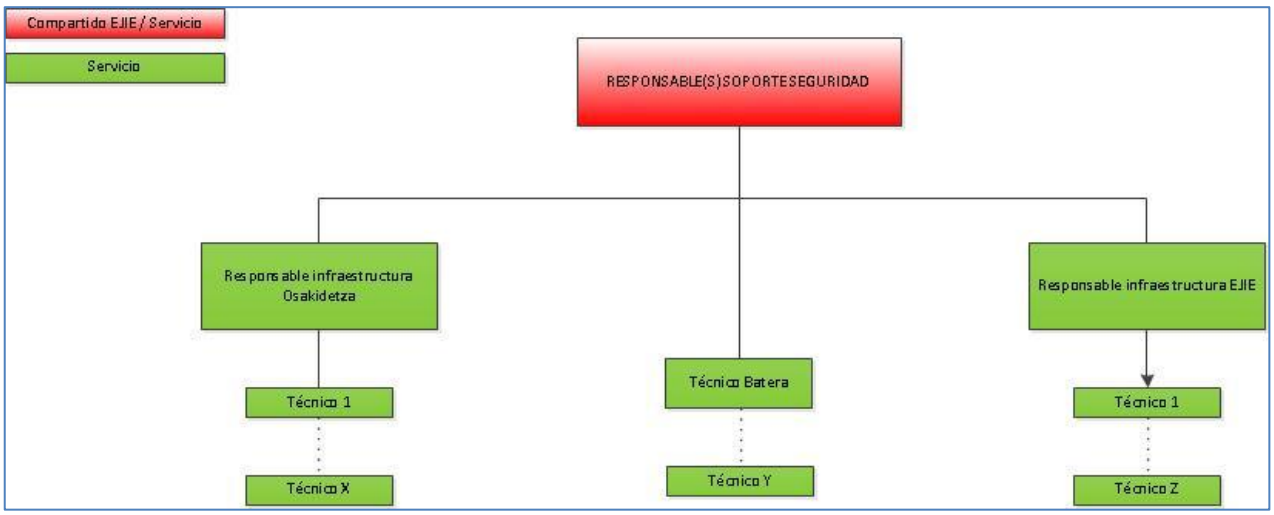
De los distintos roles del servicio (Soporte Seguridad para Batera) y su relación a nivel orgánico:

- Operación básica y avanzada
  - Colaboración de los técnicos de sistemas agrupados en Operación básica y avanzada con la Operación de EJIE, otras operaciones de otras pilas tecnológicas y soporte fabricantes
- Procesos transición
  - Colaboración de los técnicos de sistemas agrupados en Operación básica con los coordinadores de transición
- Proyectos
  - Colaboración de los técnicos de sistemas agrupados en Operación avanzada con los gestores de proyectos y coordinadores de transición
- Resto Procesos IT
  - Colaboración de los técnicos de sistemas agrupados en Operación básica y avanzada con los gestores del resto de procesos IT.
- Mejora continua,
  - Colaboración de los coordinadores tecnológicos de EJIE con los responsables tecnológicos del servicio y Operación avanzada

La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito la designación de una persona de su organización, encargada de ejercer las facultades de Dirección en lo referente al servicio contratado, responsabilizándose frente a EJIE de las personas que prestan el servicio.

6.1.1 Roles en el equipo de trabajo

El equipo de trabajo encargado de construir el entorno objeto de este contrato deberá tener los siguientes roles:



Deberá existir un responsable de servicio por parte del adjudicatario que junto con el responsable de EJIE del servicio de seguridad se encargarán de la gestión del servicio y velar por el buen funcionamiento del mismo.

Entre los roles de Responsable de Soporte Seguridad y Responsables de Infraestructura EJIE/Osakidetza deben cubrirse un mínimo de 3.400 horas anuales.

Los recursos con los roles de Responsable Soporte Seguridad y Responsables de Infraestructura EJIE/Osakidetza deberán estar ubicados en las tres ubicaciones especificadas en el punto 6.3.

El servicio tendrá claramente diferenciados los tres entornos tecnológicos especificados en puntos anteriores: Batera, EJIE y Osakidetza. Debido a su dimensión y criticidad, EJIE y Osakidetza deberán contar un responsable específico.

Los recursos asociados a cada entorno no estarán fijos en dicho entorno y podrán ir variando de dedicación en función y entorno de los picos de trabajo y necesidades existentes en cada uno de los tres.

6.2 Carga de trabajo

A continuación se indica, a modo de referencia y sin implicaciones contractuales de ningún tipo, el número de peticiones registradas que atendieron los grupos de soporte existentes en finales de 2016, inicios de 2017. Tener en cuenta que sólo se registran las peticiones de usuarios, no están registradas todas las tareas de coordinación, mantenimiento preventivo, evolución de entornos, migraciones, proyectos, etc. que pueden suponer una parte muy importante del trabajo total.

EJIE

	Octubre 2016	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Enero 2017	Febrero 2017	Marzo 2017
Incidencias	30	31	33	40	76	39
Peticiones	39	30	29	29	28	31

OSAKIDETZA

	Octubre 2016	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Enero 2017	Febrero 2017	Marzo 2017
Incidencias	71	55	70	46	88	98
Peticiones	370	444	360	365	430	416

BATERA

Debido a la reciente puesta en marcha de este entorno, a día de hoy no se disponen de datos relativos a este entorno.

Dentro de la oferta, basándose en los requerimientos especificados para el Servicio, se deberá hacer una propuesta base, que en el transcurso de la prestación del servicio podrá modificarse, tanto al alza como a la baja, dependiendo de las necesidades de EJIE en la prestación de sus servicios y que será revisada con una periodicidad semestral, siendo dichas modificaciones obligatorias para el adjudicatario.

En caso de producirse alguna variación, EJIE comunicará al menos con 1 mes de antelación las características de la misma. En todo caso sólo se facturará por los servicios efectivamente realizados.

También se deberá incorporar el coste por servicios extraordinarios que podrán ser debidos a dos causas principales:

- Picos de trabajo y actuaciones extraordinarias fuera de horas
- Nuevos proyectos

6.3 Prestación del servicio

El servicio deberá prestarse en oficinas propias del adjudicatario. Las ubicaciones que pueda plantear el adjudicatario no serán más de 3. Debido a la criticidad de la infraestructura gestionada por el grupo de soporte se tendrá en cuenta lo siguiente:

- **Una única ubicación**.
  - En el caso de que se plantee el servicio con una única ubicación, ésta deberá estar situada de forma que se garantice la actuación en los CPDs principales de EJIE y Osakidetza ubicados en Vitoria, en un tiempo inferior a 30 minutos. Un mínimo del 80% de los recursos empleados para el servicio deberá llevar a cabo sus trabajos desde dicha ubicación.

- **Ubicación principal más adicionales**.
  - Una ubicación respetará lo establecido en el punto anterior y además las otras adicionales deberán permitir al adjudicatario llegar a los CPDs principales de EJIE y Osakidetza ubicados en Vitoria en un tiempo inferior a 60 minutos. Un mínimo del 80% de los recursos empleados para el servicio deberá llevar a cabo sus trabajos desde la ubicación principal y las adicionales.

En algún caso justificado por su necesidad, se podrá realizar en las instalaciones de EJIE, cumpliendo las medidas de seguridad de EJIE descritas en el **apartado de "condiciones de seguridad/generales"** y en los Anexos de Seguridad. Entre otras medidas es imprescindible que cuando el servicio se proporcione desde las instalaciones del adjudicatario se cumplan las **medidas especificadas sobre seguridad física**,

entre las que están el que el servicio se proporcione desde una zona con control de acceso específico en el que la única red disponible sea la Red Corporativa.

Los casos que podrán realizarse en las instalaciones de EJIE serán de los siguientes tipos:

- Incidencias importantes definidas por EJIE
- Necesidad de inmediatez en la prestación del servicio, como puede ser la función de proyectos priorizados.

La localización será separada de la plantilla de EJIE.

Además, EJIE y Osakidetza podrán solicitar la presencia física de uno o varios integrantes del grupo en sus oficinas: reuniones de seguimiento, nuevos proyectos, evolución de plataforma, reuniones multidisciplinares, etc. Todas estas solicitudes en ningún caso podrán suponer un sobrecoste para EJIE.

6.4 Constitución inicial del equipo de trabajo

El equipo técnico a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes y perfiles relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados.

Será necesario que el 80% de los recursos tengan una dedicación al servicio del 100%.durante toda la ejecución de los servicios.

Si tras la adjudicación se observara que el equipo de proyecto no se corresponde con el establecido en la oferta técnica y:

- Caso que el adjudicatario presente justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, se procederá a:
  - La presentación por el adjudicatario de sustituto/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
  - Aceptación del sustituto/s por parte del Responsable del servicio de EJIE.
- Caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada, EJIE se reserva el derecho no solo a la aprobación del sustituto/s sino incluso a la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del pedido/contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.

6.5 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La valoración de la calidad de los trabajos objeto del presente pliego corresponde al Responsable de EJIE, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría o superior, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si el adjudicatario propusiera el cambio de alguna de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días naturales de antelación, y requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de sustituto/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación del sustituto/s por parte del Responsable del servicio de EJIE

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 un mínimo de 15 días. Por lo tanto, si a criterio del Responsable de EJIE, esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo del sustituto/s no serán facturables corriendo a cargo del adjudicatario.

6.6 Horario del servicio

El horario de prestación del servicio será:

- **Horario Habitual**
  - Jornada partida: Lunes a jueves: 7h a 18h. Viernes: 7h a 16h.
  - Jornada continua: Lunes a Viernes: 7h a 16h.
- **Horario Extendido**
  - Horario no incluido en el horario habitual los días laborables y las 24 horas de los fines de semana y festivos. 24x7x365.

El servicio con horario habitual deberá cumplir obligatoriamente todos los días festivos locales y provinciales. El Servicio de horario extendido cubrirá servicios 24x7x365.

6.6.1 Requerimientos en horario extendido

Se debe contemplar el servicio en horario extendido, fijándose 3 niveles de actuación:

- Soporte de atención telefónica.
- Acceso vía RAS/VPN.
- Presencia in situ.

El tiempo de respuesta deberá ser como **máximo de 30 min desde que se solicita una actuación**, independientemente del método utilizado para la resolución de la incidencia. **El tiempo de Presencia in situ, si fuera necesario, deberá ser como máximo de 2 horas.**

Este servicio fuera de horas deberá ser atendido por los mismos técnicos que conforman el servicio en horario de habitual.

6.6.2 Intervenciones fuera del horario habitual

- Las operaciones y asistencias que requieran los servicios objeto del expediente y que exijan la parada de alguna máquina 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.
- Dichas intervenciones podrán realizarse fuera del horario habitual, en horario nocturno y/o festivo.
- Se estima un total de **350 horas de intervenciones extraordinarias al año** incluidas en el importe total de la oferta.
  - Esta bolsa de horas englobará las horas de intervenciones planificadas así como las horas dedicadas a la resolución de incidencias fuera del horario habitual.
  - Independientemente del horario y/o día de la intervención/incidencia, se descontará una hora de la bolsa por cada hora empleada en los trabajos.
  - Las horas se realizarán a demanda de EJIE, y el adjudicatario deberá presentar informe de propuesta y seguimiento de las mismas que deberá ser aprobado por EJIE.

- Mejora: la ampliación del número de horas incluidas (según lo indicado en el apartado de criterios de adjudicación).
- En caso de superar este número de horas, las siguientes se facturarán en base al precio presentado por el adjudicatario que también será valorado (apartado criterios de adjudicación).

6.7 Interconexión con EJIE y Osakidetza

El adjudicatario deberá disponer de infraestructura de comunicaciones que le permita establecer VPNs contra los tres entornos objeto del expediente: Batera, Osakidetza tradicional y EJIE tradicional:

- Línea a internet:
  - El caudal lo determinará la empresa adjudicataria
- Terminador de túneles VPN

6.8 Dimensionamiento del equipo de trabajo

Los recursos con los que se dimensione el servicio dependerán de las ofertas presentadas, pero se considera, y por tanto es un requisito mínimo, que para cubrir los roles planteados al menos es necesario que el equipo tenga la capacidad equivalente a 17.000 horas de dedicación en un periodo de un año, más la disponibilidad 24x7 en las tareas que por su naturaleza se tengan que realizar fuera del horario habitual.

6.9 Modificaciones previstas (equipo de trabajo).

Ante una posible demanda en el servicio, durante el transcurso de la prestación del servicio, este podrá modificarse en un porcentaje de hasta el 30% al alza, dependiendo de las necesidades de EJIE en la prestación de sus servicios y, siendo dichas modificaciones obligatorias para el adjudicatario. Esta ampliación o disminución del presente contrato, podrá ser ejecutada bajo las siguientes condiciones:

Causa de modificación prevista	Modificación prevista	Indicadores
Creación de **nuevos servicios** [1]en que impliquen nueva infraestructura de seguridad para la convergencia de Entidades sobre estos servicios.	- Incremento de infraestructura de seguridad (ver Anexo Entorno Tecnológico). - Incremento de servicios de seguridad (ver volumetrías).	- Métricas del servicio. - Informes mensuales de seguimiento.
Incremento del **número de Entidades** que se integren en Batera.	- Incremento de infraestructura de seguridad. - Incremento de servicios de seguridad.	- Métricas del servicio. - Informes mensuales de seguimiento.

[1] *Modificaciones no sustanciales, en relación a los servicios definidos en el presente pliego y no afectan a la naturaleza global del contrato*

6.10 Actualización tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato podrán surgir nuevas tecnologías, de necesaria adaptación por parte de los recursos asignados a los servicios. La transición de éstas se llevará a cabo con la coordinación del Responsable o Responsables de EJIE.

Además del cumplimiento efectivo de los requisitos de solvencia exigidos en el pliego de condiciones particulares, se deberá garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes de los servicios. Esta actualización de conocimientos deberá ser evaluable por EJIE, semestralmente, siendo responsabilidad del adjudicatario la adaptación de los recursos. En el caso de que no se llegue a las adaptaciones requeridas podrá conllevar la aplicación de las penalizaciones establecidas y tras tres incumplimientos con sus correspondientes penalizaciones podrá suponer la rescisión del contrato.

6.11 Garantía de la disponibilidad del servicio

En la oferta se deberá presentar un plan de contingencias del servicio. El contenido que debe transmitir este plan es definir las políticas o mecanismos de contingencias habilitados para el caso de indisponibilidad ante desastre, emergencia o ante falta de respuesta en el plazo necesario de los recursos habitualmente utilizados en la entrega del servicio. El fin último es garantizar la prestación del servicio en cualquier circunstancia.

6.12 Plan de Transición

En la oferta se deberá presentar claramente tanto el plan de transición de entrada de servicio como de salida al finalizar el contrato indicando claramente los costes de ambos.

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

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

La transición de entrada a este expediente deberá llevarse a cabo un mes antes del comienzo de prestación efectiva del servicio. Como se explica en el Anexo I existirán diferentes fases para la puesta en marcha. El plan de transición deberá presentar, contemplar y explicar claramente el procedimiento aplicado para cada uno de los hitos.

- Puesta en marcha de Osakidetza tradicional y Batera (01/01/2018)
- Puesta en marcha de EJIE tradicional fase I (01/01/2018)
- Puesta en marcha de EJIE tradicional fase II (11/01/2018)

7 Presupuesto y oferta económica

El importe máximo de licitación del presente expediente es de un millón setecientos cincuenta mil euros **(1.750.000,00 €)** sin IVA.

Modificaciones previstas: hasta un **30%** del importe de adjudicación, quinientos veinticinco mil euros **525.000,00 € (sin IVA).**

Y, el valor estimado es de: cuatro millones veinticinco mil euros (**4.025.000,00 €**) sin IVA.

8 Plazos de ejecución y plan de facturación

Los servicios objeto del presente pliego tienen una duración de 24 meses desde la formalización hasta el 31 de diciembre de 2019, **contemplándose una prórroga expresa de hasta dos años (24 meses)**, con un preaviso de dos meses por parte del adjudicatario.

La facturación será mensual por la parte proporcional del importe total presentado por la empresa adjudicataria.

9 Criterios de adjudicación

Se valorará cada servicio independientemente de manera que una vez sumadas las puntuaciones se obtenga la oferta económicamente más ventajosa para la ejecución a las prestaciones solicitadas

La valoración se va a realizar de manera ponderada y deben tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

- De 100 puntos máximos de valoración, la distribución es de 51% para la oferta económica y un 49% para la oferta técnica.
- Será necesario superar el 60% de la valoración técnica para tenerse en cuenta la oferta económica. Determinar en apartado umbral técnico
    - Será necesario obtener el 50% de la valoración de cada criterio de la propuesta técnica para considerarse que se ha superado la valoración técnica. Es decir, en caso de que alguno de los componentes calidad de la solución propuesta y plan de trabajo, grupo de trabajo y organización, plan de transición de entrada y salida del servicio o garantía de la disponibilidad del servicio, no haya obtenido un valor igual o superior al 50% no se considerará la oferta técnica.

Para la valoración de las diferentes ofertas, se tendrán en cuenta los siguientes pesos en la construcción de la valoración final:

CRITERIO	PESO RELATIVO
Criterios objetivos	**51%**
Oferta económica	*47%*
Mejora sobre nº horas ("Bolsa de horas")	*3%*
Precio hora ampliaciones (incremento "Bolsa de horas")	*1%*
Criterios subjetivos. Oferta técnica de servicios	**49%**
Calidad de la solución propuesta y plan de trabajo	***24%***
Servicio operación	*6%*
Servicio transición	*3%*
Servicio Diseño	*2%*
Mejora continua	*6%*
Procedimientos de Gestión, Control y Calidad del Servicio.	*5%*
Entregables	*2%*
Grupo de trabajo y organización	***16%***
Detalle de los perfiles profesionales	*6%*
Adecuación del tamaño y estructura del equipo	*6%*
Plan de formación y actualización tecnológica	*4%*
Plan de transición de entrada y salida del servicio	***5%***
Recursos y cronograma	*3%*
Estrategia empleada	*2%*
Garantía de la disponibilidad del servicio	***4%***
Planteamiento para indisponibilidades de personal imprevistas	*2%*
Planteamiento para sustitución planificada de personal	*2%*

9.1 Normas de aplicación de los criterios de valoración

9.1.1 Criterios objetivos

9.1.1.1 Oferta Económica (47%)

La proposición económica se valorará bajo la siguiente fórmula, aplicada al importe total de la oferta global de servicios:

El número total de puntos asignables es de 47, aplicándose una fórmula progresiva de 3 fases con las siguientes especificaciones:

Primera fase – hasta 30 puntos
– Se asignarán 3 puntos por cada 1% de descuento que sobre el presupuesto de licitación tenga la oferta presentada, hasta un máximo de 30 puntos.

Segunda fase – hasta 45 puntos (30 de la primera fase)

– Las ofertas que en la primera fase no hayan conseguido 30 puntos, en esta fase tendrán 0 puntos.
– Para el resto de ofertas, se asignarán 2 puntos por cada 1% de descuento adicional sobre el presupuesto de licitación, hasta un máximo de 15 puntos.

Tercera fase – hasta 47 puntos (45 de la primera y segundas fases)

– Las ofertas que en la segunda fase no hayan conseguido 45 puntos, en esta fase tendrán 0 puntos.
– Para las ofertas, la forma de calcular los 2 puntos restantes es proporcional utilizando la fórmula:

$$\text{Puntuación obtenida por la Oferta a valorar} = \frac{2x \text{ Oferta económica más competitiva}}{\text{Oferta a valorar}}$$

9.1.1.2 Mejora sobre nº horas - Bolsa de horas - (3%)

El número de bolsa de horas ofertado se valorará bajo la siguiente fórmula:

Se asignará 1 punto por cada 10% del incremento de la bolsa de horas hasta un máximo de 3 puntos.

9.1.1.3 Precio hora ampliaciones (1%)

La proposición económica del precio de hora se valorará bajo la siguiente fórmula que se describe a continuación.

El número total de puntos asignables es de 1, aplicándose la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación Coste Solución} = \frac{\text{Puntuación máxima criterio económico} \cdot \text{Precio oferta más baja}}{\text{Precio oferta evaluada}}$$

9.1.2 Oferta Técnica (49%)

Las propuestas que no obtengan al menos un sesenta por ciento de valoración en el global de apartados de la oferta técnica, quedarán excluidas y no se procederá a la apertura de sus ofertas económicas.

Ajuste proporcional de la valoración

Con el fin de ajustar al máximo la valoración técnica se aplicará una regla de tres directa de manera que, la propuesta con mayor puntuación técnica obtenga el máximo de la puntuación (49 puntos) y el resto de las propuestas recibirán una asignación proporcional directa.

Puntuación técnica definitiva = (49 x Puntuación evaluada) / Puntuación técnica más alta entre las presentadas

VALORACIÓN TÉCNICA						
		FACTORES DE PONDERACIÓN				
	Puntos max.	Excelente	Buena	Media	Básica	No se aporta o no corresponde
Calidad de la solución propuesta y plan de trabajo	**24**					
Servicio operación	6	6	4,5	3	1,5	0
Servicio transición	3	3	2,25	1,5	0,75	0
Servicio Diseño	2	2	1,5	1	0,5	0
Mejora continua	6	6	4,5	3	1,5	0
Procedimientos de gestión, control y calidad del servicio	5	5	3,75	2,5	1,25	0
Entregables	2	2	1,5	1	0,5	0
Grupo de trabajo y organización	**16**					
Detalle de los perfiles profesionales	6	6	4,5	3	1,5	0
Adecuación del tamaño y estructura del equipo	6	6	4,5	3	1,5	0
Plan de formación y actualización tecnológica	4	4	3	2	1	0
Plan de transición de entrada y salida	**5**					
Recursos y cronograma	3	3	2,25	1,5	0,75	0
Estrategia empleada	2	2	1,5	1	0,5	0
Garantía de la disponibilidad del servicio	**4**					
Planteamiento para indisponibilidades de personal imprevistas	2	2	1,5	1	0,5	0
Planteamiento para sustitución planificada de personal	2	2	1,5	1	0,5	0

Calidad de la solución propuesta y plan de trabajo

Servicio Operación de la siguiente forma:

Excelente	El servicio de operación ofertado se ha descrito en base a lo solicitado desarrollando los requisitos de una manera clara y entendible, con aporte de un gran valor al servicio. Se realizan propuestas que permitirán la adopción de un modelo más eficaz, y competitivo, en definitiva, más eficiente.
Buena	El servicio operación ofertado se ajusta a lo solicitado desarrollando los requisitos más importantes de una manera clara y entendible ofreciendo calidad a las especificaciones del pliego con un buen planteamiento.
Media	El servicio de operación ofertado se ajusta a lo solicitado en el pliego de condiciones técnicas y el desarrollo de los requisitos contemplados es pobre en alguno de los casos.
Básica	El servicio de operación ofertado no contempla todos los requisitos establecidos en el pliego de condiciones técnicas y el desarrollo de los requisitos contemplados es pobre o inexistente en algún caso.
No se aporta o no corresponde	No se incluye solución al respecto o, la presentada, no cumple con los requerimientos solicitados.

Servicio Transición: se valorará de la siguiente forma:

Excelente	El servicio de transición ofertado se ha descrito en base a lo solicitado y con un planteamiento óptimo. Se realizan propuestas detalladas, con el resultado esperado y los indicadores para su seguimiento.
Buena	El servicio de transición ofertado se ha descrito en base a lo solicitado y con un planteamiento bueno. Se realizan propuestas detalladas, con los resultados e indicadores principales o más importantes esperados.
Media	El servicio de transición ofertado se ha descrito en base a lo solicitado y con un planteamiento aceptable. Se realizan propuestas con resultados genéricos y con algunos resultados y/o indicadores para su seguimiento.
Básica	El servicio de transición ofertado se ha descrito en base a lo solicitado y con un planteamiento básico. Se realizan algunas propuestas con resultados genéricos y sin resultados y/o indicadores suficientes para su seguimiento.
No se aporta o no corresponde	El servicio de transición ofertado se ha descrito con un planteamiento no aceptable o sin el suficiente detalle en base a lo solicitado.

Servicio Diseño: se valorará:

Excelente	El servicio diseño ofertado se ha descrito en base a lo solicitado y con un planteamiento óptimo. Se realizan propuestas detalladas, con el resultado esperado y los indicadores para su seguimiento.
Buena	El servicio de diseño ofertado se ha descrito en base a lo solicitado y con un planteamiento bueno. Se realizan propuestas detalladas, con los resultados e indicadores principales o más importantes esperados.
Media	El servicio de diseño ofertado se ha descrito en base a lo solicitado y con un planteamiento aceptable. Se realizan propuestas con resultados genéricos y con algunos resultados y/o indicadores para su seguimiento.
Básica	El servicio de diseño ofertado se ha descrito en base a lo solicitado y con un planteamiento básico. Se realizan algunas propuestas con resultados genéricos y sin resultados y/o indicadores suficientes para su seguimiento
No se aporta o no corresponde	El servicio de diseño ofertado se ha descrito con un planteamiento no aceptable o sin el suficiente detalle en base a lo solicitado.

Mejora continua: se valorará:

Excelente	El servicio de mejora continua ofertado se ha descrito en base a lo solicitado y con un planteamiento óptimo. Se realizan propuestas detalladas, con el resultado esperado y los indicadores para su seguimiento.
Buena	El servicio de mejora continua ofertado se ha descrito en base a lo solicitado y con un planteamiento bueno. Se realizan propuestas detalladas, con los resultados e indicadores principales o más importantes esperados.
Media	El servicio de mejora continua ofertado se ha descrito en base a lo solicitado y con un planteamiento aceptable. Se realizan propuestas con resultados genéricos y con algunos resultados y/o indicadores para su seguimiento.
Básica	El servicio de mejora continua ofertado se ha descrito en base a lo solicitado y con un planteamiento básico. Se realizan algunas propuestas con resultados genéricos y sin resultados y/o indicadores suficientes para su seguimiento.
No se aporta o no corresponde	El servicio de mejora continua ofertado se ha descrito con un planteamiento no aceptable o sin el suficiente detalle en base a lo solicitado.

Procedimientos de gestión, control y calidad del servicio:, se valorará:

Excelente	Los procedimientos de gestión, control y calidad del servicio tienen alcance global y buena orientación estratégica, se han desarrollado con gran nivel de detalle y se considera que aportarán valor al servicio. El cuadro de mando se ha desarrollado con buen nivel de detalle.

Buena	Los procedimientos de gestión, control y calidad del servicio tienen alcance global, se han desarrollado con buen nivel de detalle y se considera que aportarán valor al servicio.
Media	Los procedimientos de gestión, control y calidad del servicio se han desarrollado con suficiente nivel de detalle y cumplen con lo solicitado.
Básica	Los procedimientos de gestión, control y calidad del servicio cumplen básicamente con lo solicitad, pero con un nivel de detalle escaso o no se han descrito en algún caso.
No se aporta o no corresponde	Los procedimientos de gestión, control y calidad del servicio no se han aportado o sin nivel de detalle, recogiendo lo ya descrito en el PCT.

Entregables: se deben presentar las plantillas de los diferentes entregables identificados

Excelente	Los entregables modelo presentados cubren y explican todos con alto nivel de detalle el alcance de las necesidades del plan de seguimiento, gestión de problemas (Informe causa Raíz), Gestión de rendimiento (Informe Rendimiento), Gestión de capacidad (Informe Capacidad), Gestión de activos (Informe activos), Gestión de configuración (Informe configuración) y Traspaso a operación y mantenimiento. Se incluyen otros entregables relevantes
Buena	Los entregables modelo presentados cubren y explican con detalle los entregables más relevantes e indispensables para el servicio, con el alcance de las necesidades del plan de seguimiento, gestión de problemas (Informe causa Raíz), Gestión de rendimiento (Informe Rendimiento), Gestión de capacidad (Informe Capacidad), Gestión de activos (Informe activos), Gestión de configuración (Informe configuración) y Traspaso a operación y mantenimiento.
Media	Los entregables modelo presentados cubren y explican con detalle algunos de los entregables para el servicio de alguna de las necesidades del plan de seguimiento, gestión de problemas (Informe causa Raíz), Gestión de rendimiento (Informe Rendimiento), Gestión de capacidad (Informe Capacidad), Gestión de activos (Informe activos), Gestión de configuración (Informe configuración) y Traspaso a operación y mantenimiento.
Básica	Los entregables modelo presentados cubren el alcance de las necesidades del plan de seguimiento, gestión de problemas (Informe causa Raíz), Gestión de rendimiento (Informe Rendimiento), Gestión de capacidad (Informe Capacidad), Gestión de activos (Informe activos), Gestión de configuración (Informe configuración) y Traspaso a operación y mantenimiento.
No se aporta o no corresponde	Los entregables modelo presentados no cubren el alcance de las necesidades del plan de seguimiento, gestión de problemas (Informe causa Raíz), Gestión de rendimiento (Informe Rendimiento), Gestión de capacidad (Informe Capacidad), Gestión de activos (Informe activos), Gestión de configuración (Informe configuración) y Traspaso a operación y mantenimiento.

Grupo de trabajo y organización

Detalle de los perfiles profesionales: se deben identificar los roles y perfiles asociados a todos y cada

uno de los servicios solicitados.

Excelente	El equipo se presenta con claridad y detalle, incluyendo todos los perfiles y funciones. La propuesta de todos los perfiles profesionales se considera excepcionalmente adecuada para cubrir los servicios.
Buena	El equipo se presenta con claridad y detalle, incluyendo todos los perfiles y funciones. La propuesta de todos los perfiles profesionales imprescindibles se considera buena y adecuada para cubrir los servicios.
Media	El equipo se presenta con poca claridad y detalle, incluyendo todos los perfiles y funciones. La propuesta de todos los perfiles profesionales imprescindibles se considera aceptable y adecuada para cubrir los servicios.
Básica	El equipo se presenta de forma poco clara y con poco detalle. La propuesta de alguno de los perfiles profesionales no se considera la más adecuada para cubrir los servicios.
No se aporta o no corresponde	La propuesta de perfiles profesionales no es clara ni incluye detalle de los mismos ni funciones y/o no se corresponde con los servicios solicitados.

Adecuación del tamaño y estructura del equipo: se valorará la composición, organización del equipo de trabajo y la asignación de recursos.

Excelente	La propuesta de tamaño, roles y estructura del equipo se considera óptimamente adecuada para cumplir lo solicitado en el pliego. Se ha descrito la composición, organización del equipo y recursos de una manera clara, detallada y entendible.
Buena	La propuesta de tamaño, roles y estructura del equipo se considera buena para cumplir lo solicitado en el pliego. Se ha descrito la composición, organización del equipo y recursos de una manera clara, detallada y entendible para lo considerado imprescindible y de una forma genérica el resto.
Media	La propuesta de tamaño, roles y estructura del equipo se considera adecuada para cumplir lo solicitado en el pliego. Se ha descrito la composición, organización del equipo y recursos de una manera genérica para lo imprescindible y con un nivel de detalle mayor para el resto.
Básica	La propuesta de tamaño, roles y estructura del equipo se considera parcialmente adecuada para cumplir lo solicitado en el pliego. Se ha descrito la composición, organización del equipo y recursos de una manera poco clara, y sin detalle.
No se aporta o no corresponde	La propuesta de tamaño, roles y estructura del equipo se considera insuficiente y no se corresponde a los servicios solicitados.

Plan de formación y actualización tecnológica: se valorará el plan de formación para el grupo y su adaptación en el día a día del mismo.

Excelente	La propuesta de plan de formación y actualización tecnológica del equipo se considera óptimamente adecuada para cumplir lo solicitado en el pliego. Se ha

	descrito la formación y actualización prevista de una manera clara, detallada y entendible.
Buena	La propuesta de plan de formación y actualización tecnológica del equipo se considera buena para cumplir lo solicitado en el pliego. Se ha descrito la formación y actualización prevista de una manera clara, detallada y entendible para lo considerado imprescindible y de una forma genérica al resto.
Media	La propuesta de plan de formación y actualización tecnológica del equipo se considera adecuada para cumplir lo solicitado en el pliego. Se ha descrito la formación y actualización prevista de una manera genérica para lo imprescindible y con un nivel de detalle mayor para el resto.
Básica	La propuesta de plan de formación y actualización tecnológica del equipo se considera parcialmente adecuada para cumplir lo solicitado en el pliego. Se ha descrito la formación y actualización prevista de una manera poco clara y sin detalle.
No se aporta o no corresponde	La propuesta de plan de formación y actualización tecnológica del equipo se considera insuficiente y no corresponde a los servicios solicitados

Plan de transición de entrada y salida del servicio

Recursos y cronograma: se valora cómo se plantea la aceptación y devolución del servicio en lo correspondiente a recursos y cronograma empleado.

Excelente	Se considera que los recursos y/o cronograma ofertados son suficientes y especialmente adecuados para realizar planes de transición con buenas garantías de éxito, y con los controles de calidad suficientes y visión general del servicio desde las fases iniciales.
Buena	Se considera que los recursos y/o cronograma ofertados son suficientes y especialmente adecuados para realizar planes de transición con buenas garantías de éxito.
Media	Se considera que los recursos y/o cronograma ofertados son suficientes y especialmente adecuados para realizar uno de los planes de transición (entrada o salida) con buenas garantías de éxito y aceptable el otro.
Básica	Se considera que los recursos y/o cronograma tienen un desarrollo y detalle mínimo para ejecutar ambos planes de transición.
No se aporta o no corresponde	Se considera que los recursos y/o cronograma son insuficiente y no se corresponden con los servicios solicitados.

Estrategia empleada: se valorará el planteamiento de la transición de entrada y salida, fases, condicionantes, organización, etc.

Excelente	La estrategia planteada para los planes se ha descrito con alto nivel de detalle, el planteamiento se considera excelente y especialmente adecuado.
Buena	La estrategia planteada se considera buena para realizar ambos planes, con un buen planteamiento y buen detalle.

Media	La estrategia planteada se considera con buen detalle y adecuado para realizar uno de los planes de transición (entrada o salida) con buenas garantías de éxito y aceptable el otro
Básica	La estrategia planteada se considera suficiente para ejecutar ambos planes de transición, con un detalle aceptable en ambos casos
No se aporta o no corresponde	La estrategia planteada se considera insuficiente y no se corresponde a los servicios solicitados.

Garantía de la disponibilidad del servicio

Planteamiento para indisponibilidades de personal imprevistas: se valorará el planteamiento para indisponibilidades de personal imprevistas, protocolos, procedimientos, tiempos, etc…

Excelente	El planteamiento para indisponibilidades de personal imprevistas se ha descrito con suficiente detalle, el planteamiento se considera excelente y especialmente adecuado.
Buena	El planteamiento para indisponibilidades de personal imprevistas se considera bueno, con un buen planteamiento y buen detalle.
Media	El planteamiento para indisponibilidades de personal imprevistas se considera bueno, con un buen planteamiento y suficiente detalle.
Básica	El planteamiento para indisponibilidades de personal imprevistas se considera aceptable pero con poco detalle.
No se aporta o no corresponde	El planteamiento para indisponibilidades de personal imprevistas se considera insuficiente, no aportan planeamiento.

Planteamiento para sustitución planificada de personal: se valorará el planteamiento para sustitución planificada de personal, procedimientos, transferencia de conocimiento, documentación, tiempos, etc…

Excelente	El planteamiento para sustitución planificada de personal se ha descrito con suficiente detalle, el planteamiento se considera excelente y especialmente adecuado.
Buena	El planteamiento para sustitución planificada de personal se considera bueno, con un buen planteamiento y buen detalle.
Media	El planteamiento para sustitución planificada de personal se considera bueno, con un buen planteamiento y suficiente detalle
Básica	El planteamiento para sustitución planificada de personal se considera aceptable pero con poco detalle.
No se aporta o no corresponde	El planteamiento para sustitución planificada de personal se considera insuficiente y no presenta planeamiento.

10 Estructura y formato de las propuestas

EJIE requiere la presentación de las ofertas al menos en castellano. Si así lo desean, se permite a los suministradores que proporcionen información adicional, como descripciones de productos e información de referencia a modo de anexos.

Todos los documentos que formen parte de la respuesta al Pliego de Condiciones tendrán que estar identificados al menos por un título, un número de documento y su fecha de publicación. Dentro de cada documento, todas las páginas deben mostrar el título del documento y el número de página.

10.1 Documento de propuesta técnica

El documento de propuesta técnica presentado constará como **máximo de 50 páginas** sin contar anexos.

Las ofertas que se presenten en función de lo establecido en el presente pliego y Anexos y el Pliego de Condiciones Particulares, **obligatoriamente deben seguir todos los puntos especificados a continuación**:

1. Introducción
2. Calidad de la solución propuesta y plan de trabajo
   2.1. Servicio operación
   2.2. Servicio transición
   2.3. Servicio Diseño
   2.4. Mejora continua
   2.5. Procedimientos de gestión, control y calidad del servicio
   2.6. Entregables
3. Grupo de trabajo y organización
   3.1. Detalle de los perfiles profesionales
      - Completar Anexo III con perfiles presentados
   3.2. Adecuación del tamaño y estructura del equipo
   3.3. Plan de formación
4. Plan de transición de entrada y salida
   4.1. Recursos y tiempo empleados
   4.2. Estrategia empleada
5. Garantía de la disponibilidad del servicio
   5.1. Planteamiento para indisponibilidades de personal imprevistas
   5.2. Planteamiento para sustitución planificada de personal
6. Identificación de aspectos propuestos, en caso de que los haya, que a entender del licitador incrementan el valor añadido de su oferta respecto a lo demandado en este pliego

10.2 Documento de Propuesta- criterios objetivos.

En el apartado de criterios objetivos deberán incluir, según el modelo del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y siguiendo la tabla que se muestra a continuación:

Elemento	Precio ofertado (sin IVA)	Precio Máximo (sin IVA)
PRECIO DEL SERVICIO DE SEGURIDAD		1.750.000 €

Bolsa de horas

	Horas ofertadas	Mínimo número de horas
Bolsa de horas		350

Precio hora ampliaciones

	Precio sin IVA	Precios con IVA
Precio hora ampliaciones		

11 Condiciones de Seguridad/Generales

EJIE S.A. proporcionará acceso a sus sistemas informáticos y entregará la información, software y documentación necesaria para poder llevar a cabo los Servicios especificados, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizar para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados por EJIE, S.A: , así como a la descarga de la misma de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo. Queda terminantemente prohibido:

- El uso de estos recursos para actividades no relacionadas con el propósito del negocio, o bien con la extralimitación en su uso.
- Los equipos y/o aplicaciones que no estén especificados como parte del Software o de los Estándares de los Recursos Informáticos propios de EJIE o bajo supervisión de EJIE. Todos los ordenadores personales que se conecten a la red corporativa serán de las marcas y modelos homologados. El proveedor pondrá a disposición de EJIE dichos equipos para que se les instale el software necesario. Todos los ordenadores personales a los que EJIE les haya instalado software se llevarán a EJIE para que se formatee el disco duro a la finalización del servicio a EJIE.
- El proveedor se compromete a informar periódicamente a EJIE de los activos de información con los que proporciona el servicio.

Serán también de obligado cumplimiento las “Políticas de Seguridad para empresas proveedoras” (Anexo Seguridad del presente PCT, publicadas también en www.ejie.es, apartado “Perfil de contratante”, “información”). El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas del adjudicatario, de modo que:

- Según el apartado “Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores” de dichas políticas:
  - El lugar de ejecución del servicio tendrá la consideración de “remoto”
  - La propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas tendrá la consideración “del proveedor”
  - El “nivel de acceso” a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de “con acceso privilegiado”
- Serán de aplicación las políticas específicas de seguridad según la tabla del apartado 4.1, entre ellas las correspondientes a “seguridad física” (apartado 4.5).
- EJIE, tal como se indica en el apartado 3.6.c se reserva el derecho de implementar mecanismos de control y auditoría que verifiquen el uso apropiado de estos recursos.

El adjudicatario además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento “Políticas de Seguridad para personal de Empresas proveedoras – Anexo - Infraestructura TIC y Seguridad física y del entorno.” que se encuentra en el Anexo Seguridad de este documento. Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación del adjudicatario proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.

12 Anexo I - Entorno tecnológico

En este anexo se describe el entorno tecnológico actual:

Sistemas Estratégicos

Los sistemas estratégicos de EJIE y Osakidetza se resumen en los siguientes puntos

1. Acceso Internet
   - Conectividad hacia Internet. Balanceo de líneas y gestión de ancho de banda
     i. **Esta equipamiento solo será objeto del presente expediente hasta el 30/11/2018 y, únicamente, en el entorno Osakidetza**
2. Navegación web
   - Navegación de forma segura para los usuarios de EJIE y Osakidetza
3. Acceso remoto
   - Acceso seguro a usuarios ubicados fuera de las redes privadas de EJIE y Osakidetza
4. Firewall internos
   - Segmentación, seguridad y control de acceso entre los diferentes segmentos de servidores de los CPD's y los clientes de Osakidetza y EJIE.
   - Es uno de los entornos más críticos. El adjudicatario deberá trabajar en una continua optimización de las reglas definidas
5. Firewall externos
   - Segmentación, seguridad y control de acceso entre Internet, usuarios de Osakidetza/EJIE y los diferentes segmentos DMZ existentes
6. Antivirus
   - Servicios de antivirus, antispyware, hostIPS, cifrado, hostDLP, antivirus email Exchange, antivirus Sharepoint, etc. a nivel corporativo
   - Administración y definición de políticas de antivirus
7. IDS/IPS
   - Detección y prevención de Intrusiones a nivel externo e interno
8. Web Application Firewall (WAF)
   - Acceso seguro desde Internet a recursos ubicados en red interna, implementando mecanismos de seguridad, autenticación y análisis de contenidos
9. Radius/TACACS
   - Administración de servidores Radius y TACACS
10. Certificados
    - Operación y administración de servidores CA
11. Gestión de dispositivos móviles (MDM)
    - Operación y administración de la plataforma MDM: definición de políticas, usuarios, wrapperizado de aplicaciones, listas blancas de aplicaciones, etc.
12. Correo electrónico
    - Relay:
      i. Pasarela de correo entre los servidores de buzones e Internet. Realiza funciones de relay, antivirus y antispam
    - Acceso web:
      i. Acceso vía web o vía teléfono móvil al correo electrónico
13. Vulnerabilidades:
    - Detección y prevención de vulnerabilidades a nivel externo e interno.
    - Se debe realizar el estudio de los informes obtenidos a partir de la herramienta que EJIE y Osakidetza implanten. Dicho estudio deberá derivar en un entregable especificando la

criticidad y viabilidad de las vulnerabilidades detectadas, así como una serie de recomendaciones que el responsable de seguridad de EJIE se encargará de gestionar.

14. SIEM:
    - Operación y administración de plataforma SIEM
15. DNS/NTP
    - Servicio básico de DNS y NTP
16. Web:
    - Albergue (capas Web y Aplicación) a aplicaciones web públicas y a diferentes webs privadas (intranet,…)
17. Protección de documentos:
    - Gestión y administración de la herramienta de protección de documentos

La siguiente tabla detalla el equipamiento correspondiente a cada uno de los sistemas:

	EJIE			OSAKIDETZA			BATERA		
	Fabricante	Modelo	Cantidad	Fabricante	Modelo	Cantidad	Fabricante	Modelo	Cantidad
Acceso internet				Allot	Allot AC3040	2	--	--	--
				Allot	Gestión Allot - NetExplorer	1	--	--	--
				Radware	Linkproof - LP1008 ODS-VL	2	--	--	--
				--	--	--	--	--	--
Navegación web	Mcafee	Mcafee web gateway	8	Bluecoat	Proxy - S400-30	2	--	--	--
	--	--	--	Bluecoat	Agente autenticación proxy	2	--	--	--
Acceso remoto	Cisco	ASA 5520	2	F5	BIGIP 5250	2	--	--	--
				CheckPoint	DELL PowerEdge R620	2			
Firewall internos	Cisco	WS-SVC-FWM-1	6	CheckPoint	Checkpoint 21400	2	--	--	--
	Fortinet	FD-100	2	--	--	--	--	--	--
Firewall externos	ForcePoint	APP-FW-1060-C3	6	CheckPoint	DELL PowerEdge R620	2	CheckPoint	Checkpoint 4800	4
	ForcePoint	APP-FW-1030-C2	6	--	--	--	Fortinet	FD-100	4
	ForcePoint	APP-FW-1030-C2-P	6	--	--	--	--	--	
Antivirus	Mcafee	Virus Scan	--	Mcafee	Virus Scan	--	TrendMicro	Deep Security Manager	--
	Mcafee	NetShield	--	Mcafee	Consolo EPO	--	--	--	--
	Mcafee	GroupShield	--			--	--	--	--
	Mcafee	WebShield	--			--	--	--	
	Mcafee	Consola EPO	--	--	--	--	--	--	
IDS/IPS	Mcafee	M8000	4	Mcafee	M2850	2	CheckPoint	Checkponit 4800	4
	Mcafee	Gestión IPS - Mcafee Network Security Manager	1	Mcafee	M4050	2	--	--	--
	--	--	--	Mcafee	Gestión IPS - Mcafee Network Security Manager	1	--	--	--
WAF	--	--	--	F5	BIGIP 5250	2	--	--	--
RADIUS/TACACS	Aruba	ClearPass	2	Aruba	CP-VA-500	2	--	--	--
	Cisco	Cisco ACS	3				--	--	--
Certificados	Microsoft	Windows server 2012	--	Microsoft	Windows server 2012	--	--	--	--
MDM	MobileIron	--	--	MobileIron	--	--	--	--	--
Correo electrónico	Mcafee	EG5500 e-mail gateway	2	Cisco	C680	2		Antisapam office 365	
	--	--	--	Cisco	M680	1	--	--	--
Vulnerabilidades	--	--	--	Mcafee	MVM3100	1	--	--	--
SIEM	Elasticsearch		1	--	--	--	vmware	vRealize Log Insight	1
DNS/NTP	--	--	--	Bind	Red Hat Enterprise Linux 5	9	--	--	--
Web	--	--	--	Microsoft	Windows 2003 / Windos 2008	11	--	--	--
	--	--	--	Red Hat	Red Hat Enterprise Linux 5	3	--	--	--
Protección de documentos	--	--	--	Sealpath	--	--	--	--	--

FASE I
FASE II

El adjudicatario deberá gestionar por completo todos los sistemas especificados en la tabla anterior y cualquier equipamiento relacionado con estos sistemas que haya podido ser añadido y/o modificado hasta la fecha de la adjudicación y/o que se ponga en marcha durante la ejecución del contrato.

Del mismo modo, el servicio deberá recepcionar las nuevas tecnologías que vayan surgiendo a lo largo del contrato relacionadas con la seguridad: Soluciones antiAPT, sandboxing, gestión de identidades de superusuarios, etc.

Como se especificaba en puntos anteriores EJIE dispone de soportes de tercer nivel, de los que el grupo adjudicatario podrá hacer uso en caso de necesidad.

BATERA

El entorno Batera crecerá durante la ejecución de este contrato y se adquirirá tecnología que cubra las lagunas existentes en diversas áreas a día de hoy. También serán objeto de este expediente estos nuevos equipos que puedan adquirirse durante la duración del presente contrato.

El entorno batera está basado en la virtualización de redes. EJIE dispone de otro contrato para la administración y soporte de esta infraestructura. Será responsabilidad del adjudicatario del presente expediente diseñar unas directrices mínimas de seguridad que este nuevo entorno deberá cumplir coordinándose con los responsables de esa nueva plataforma.

FASES DE PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

La puesta en marcha se especifica en las siguientes fases

- Entorno tradicional de Osakidetza:
  - 01 de enero de 2018
    - En esta fase está involucrado todo el equipamiento de Osakidetza especificado en la tabla anterior.
  - 30 de noviembre de 2018:
    - La tecnología de **acceso a Internet** deja de ser responsabilidad del grupo. Se deberá colaborar con el adjudicatario del nuevo grupo de comunicaciones para traspasar el conocimiento de esta tecnología
- Entorno Batera:
  - 01 de enero de 2018
    - En esta fase está involucrado todo el equipamiento de Batera especificado en la tabla anterior.
- Entorno tradicional de EJIE
  - Fase I → 01 de enero de 2018
    - En esta fase el adjudicatario adquirirá la gestión, administración y soporte de la infraestructura especificada en la tabla anterior como FASE I. Este equipamiento está gestionado y administrado actualmente por el grupo de Sistemas Infraestructuras. La fase de transición deberá llevarse a cabo con dicho grupo.
  - Fase II → 11 de enero de 2018
    - En esta fase el adjudicatario adquirirá la gestión, administración y soporte de la infraestructura especificada en la tabla anterior como FASE II. Este equipamiento está gestionado y administrado actualmente por el grupo de Sistemas Seguridad. La fase de transición deberá llevarse a cabo con dicho grupo.

13 Anexo II – Catálogo de servicio de referencia

En este Anexo se muestra el catálogo de servicios de las tareas que el grupo de seguridad deberá atender:

Peticiones de Servicio	
Acceso a Internet	
CODIGO	**DESCRIPCION**
SIS-PP.AINET-01	Alta, Baja o Modificación de acceso en Navegación Web con Proxy (Filtro URL, páginas que no funcionan, etc.)
SIS-PP.AINET-02	Alta, Baja o Modificación de acceso a Internet no estándar (FTP Upload, Accesos sin Proxy, etc.)
SIS-PP.AINET-00	Otros relacionados con el Acceso a Internet
Accesos Remotos/VPN	
CODIGO	**DESCRIPCION**
SIS-PP.AREM-01	Alta, Baja o Modificación de acceso remoto/VPN a Osakidetza
SIS-PP.AREM-02	Alta, Baja o Modificación de acceso en JASO/EuskalSarea/SARA
SIS-PP.AREM-00	Otros relacionados con Accesos Remotos
Seguridad (Firewall, Antivirus, Certificados [NO TPE],...)	
CODIGO	**DESCRIPCION**
SIS-PP.SEG-01	Configuración específica de Antivirus Corporativo
SIS-PP.SEG-02	Alta, Baja o Modificación de acceso en Firewall
SIS-PP.SEG-03	Alta, Baja o Modificación de aplicación en WAF (Firewall de Aplicación)
SIS-PP.SEG-04	Alta, Baja o Modificación de análisis de vulnerabilidades en sistemas y/o aplicaciones
SIS-PP.SEG-05	Gestión de Certificados (Solicitud, Revocación, Renovación, Instalación)
SIS-PP.SEG-00	Otros relacionados con Seguridad.
DNS y NTP	
CODIGO	**DESCRIPCION**
SIS-PP.DNS-01	Alta, Baja o Modificación de registro DNS (excepto DNS de Dominio Windows)
SIS-PP.DNS-NTP-00	Otros relacionados con DNS o NTP
Correo Electrónico	
CODIGO	**DESCRIPCION**
SIS-PP.MAIL-01	Alta, Baja o Modificación de acceso OWA o ActiveSync
SIS-PP.MAIL-02	Gestión nivel 2 de buzones (crear, mover, borrar, reenganchar, otros.)
SIS-PP.MAIL-03	Gestión de carpetas públicas y Calendarios
SIS-PP.MAIL-00	Otros relacionados con el correo electrónico
Aplicaciones Web	
CODIGO	**DESCRIPCION**
SIS-PP.APPW-01	Alta de aplicación Web
SIS-PP.APPW-02	Baja de aplicación Web
SIS-PP.APPW-03	Implantación de versión de aplicación Web
SIS-PP.APPW-04	Reinicio de aplicación Web
SIS-PP.APPW-05	Solicitud de configuración de estadísticas de aplicación Web
SIS-PP.APPW-00	Otros relacionadas con aplicaciones Web.

ZIURDOK / SEALPATH	
CODIGO	**DESCRIPCION**
SIS-PP.ZIUR-01	Alta, baja o modificación usuario administrador para utilizar ziurdok, sealpath, compartir documentos cifrados de forma segura
SIS-PP.ZIUR-00	Otros relacionados con ZIURDOK
Consultas	
CODIGO	**DESCRIPCION**
SIS-PC.AINET-00	Consultas sobre el Acceso a Internet en General
SIS-PC.AREM-00	Consultas sobre los Accesos Remotos en General
SIS-PC.SEG-01	Consultas relacionadas con los sistemas de antivirus corporativo
SIS-PC.SEG-02	Consultas relacionadas con los accesos en Firewall
SIS-PC.SEG-03	Consultas relacionadas con el WAF (Firewall de Aplicación)
SIS-PC.SEG-04	Consultas relacionadas con Certificados
SIS-PC.SEG-00	Consultas relacionadas con Seguridad en General
SIS-PC.DNS-00	Consultas relacionadas con DNS
SIS-PC.NTP-00	Consultas relacionadas con NTP
SIS-PC.MAIL-00	Consultas relacionadas con el Correo Electrónico
SIS-PC.APPW-01	Solicitud de Logs de aplicación Web
SIS-PC.APPW-00	Consulta sobre aplicación Web
Incidencias	
CODIGO	**DESCRIPCION**
SIS-PI.INV-00	Solicitud de Investigación de Problema o Incidencia
SIS-PI.INC-00	Solicitud de resolución de Incidencia

Mantenimiento	
CODIGO	**DESCRIPCION**
SIS-IM.MANT-01	Investigación de problema interno
SIS-IM.MANT-02	Reconfiguración de sistemas dentro del mantenimiento preventivo
SIS-IM.MANT-03	Parcheo de sistemas
SIS-IM.MANT-00	Otros Mantenimiento
Evolución	
CODIGO	**DESCRIPCION**
SIS-IM.EVOL-01	Instalación de Sistemas
SIS-IM.EVOL-02	Migración de Sistemas
SIS-IM.EVOL-03	Análisis, diseño y propuestas de evolución de sistemas y/o entornos
SIS-IM.EVOL-00	Otros Evolución

Se trata de un listado vivo que se actualiza junto con la tecnología y su configuración. Es una muestra y debe tratarse como tal, ya que no implica que tareas fuera de este listado no deban atenderse. El grupo deberá gestionar todas las solicitudes e incidencias en las que la tecnología del Anexo I esté implicada.

14 Anexo III – Perfiles presentados

		% dedicación	Ubicación
PERFIL OFERTA	IDENTIFICACIÓN DE RECURSO		