Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Contratación de servicios profesionales para una Oficina Técnica de Gestión de Servicios y Procesos de la Dirección Técnica de Operaciones

Pliego de Condiciones técnicas

Julio 2020

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

Índice

1 Introducción 3
1.1 Perfil de la compañía 3
2 Objeto, alcance y exclusiones del contrato 4
2.1 Objeto 4
2.2 Alcance de los servicios 4
2.3 Exclusiones 10
3 Metodología aplicable y entorno tecnológico 12
4 Organización y Equipo de trabajo 13
4.1 Definición del Equipo de Trabajo 13
5 Mecanismos de seguimiento y control 15
5.1 Dirección del servicio. Organización y supervisión de trabajos 15
***6* Condiciones de Seguridad/Generales 16**

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

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

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

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

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

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

2 Objeto, alcance y exclusiones del contrato

2.1 Objeto

El presente expediente tiene por objeto la contratación de los servicios profesionales para una Oficina Técnica de Gestión de Servicios y Procesos dentro de la Dirección Técnica de Operaciones, de apoyo a los Grupos de Servicios y Procesos en los siguientes aspectos:

- Apoyo a la dirección técnica de operaciones en el ofrecimiento de sus servicios a los clientes de una forma óptima
- Documentación de los procedimientos y aseguramiento del cumplimiento de los mismos
- Apoyo en la optimización y canalización de la entrada de nuevas iniciativas a I&O proponiendo flujos, roles e intervinientes para ofrecer el mejor servicio a los demandantes
- Apoyo para la Operación de los servicios ofrecidos a los distintos clientes de la forma más homogénea y óptima posible.
- Creación de informes en Power BI para el seguimiento del trabajo realizado y visualización de la optimización obtenida.
- Actualización del modelo de costes y tarifas actual con la incorporación de nuevos servicios o modificación de los existentes
- Apoyar en el modelado como servicio de las actividades que se realizan en la sala de control. Realización de un conjunto de documentos (pptx, video o lo que se considere necesario) para mostrar y ofrecer el servicio prestado desde la sala de control a nuestros clientes actuales y a posibles clientes
- Apoyo en las iniciativas de mejora de los modelos de operaciones

El servicio, asumirá además tareas del día a día en la gestión propia de los Servicios, complementándose con la actividad propia del personal de EJIE, acorde a las capacidades y necesidades que en cada momento se tengan.

2.2 Alcance de los servicios

Esta oficina se apoyará en los Responsable de Servicios y Procesos encuadrados en la Dirección Técnica de Operaciones, que serán los encargados de asegurar la realización de todas las actividades con la calidad adecuada.
Además de los responsables por parte de EJIE participarán en esta oficina los diferentes gestores de servicios y procesos
Los requisitos, funciones y ámbito de actuación se indican a continuación.

Ámbito de Actuación

Los servicios prestados actualmente son Hosting, Infraestructura como servicio (IaaS), Herramientas Colaborativas (Ekarlan), Telefonía IP y BaaS (Backup como servicio). A lo largo del año 2021 se prevé disponer de servicios de Puesto de Trabajo, Gestión de Video, etc.
Los clientes principales son RCAGV (red corporativa administrativa del Gobierno Vasco), Osakidetza y red sectorial de Justicia

Ámbito de Servicios

Las tareas asignadas al adjudicatario dentro de esta Oficina serán:

- Modelar nuevos servicios, acorde a las necesidades de cada Cliente, siguiendo el modelo de definición se servicios de EJIE.
- Establecer un modelo de seguimiento de la eficiencia de la prestación de los servicios ofrecidos desde Operaciones con el Cliente, y la evolución de la satisfacción de los clientes.
- Definir los modelos de gestión del cambio en cliente que permitan una integración rápida del cliente en nuestros servicios.
- Se ha comenzado a trabajar, con el objetivo de mejorar los servicios ofrecidos, en una serie de comités transversales: entre procesos y servicios y en comités para nuevas iniciativas. Será objeto de esta oficina facilitar el correcto desarrollo de todos los comités transversales y el seguimiento de las tareas acordadas
- Gobierno y seguimiento centralizado de Planes de Mejora de los servicios apoyándose en el cuadro de Indicadores de cada mejora con las herramientas de EJIE
- Revisar el actual modelo de servicios (MOSE) y continuar con la construcción de la definición
- Revisar y evolucionar el modelo de soporte (MOSO) de los servicios de Batera y actualizarlo para los distintos servicios
- Adecuar según las necesidades la documentación de los Servicios a los estándares de calidad de EJIE

Ámbito de operativa diaria de gestión de servicio

- Soporte a la operativa diaria en la gestión de servicios, definición y ejecución de propuestas de mejoras operativas
- Apoyo a los gestores de servicio en el seguimiento operativo de los servicios de los clientes, dentro de este apoyo está el seguimiento de clientes, que consta de las siguientes acciones periódicas:

Diario	Semanal	Mensual
❖ Seguimiento de Incidencias (eliminar errores…)	❖ Seguimiento de Cambios	❖ Seguimiento de continuidad
❖ Seguimiento de Peticiones	❖ Seguimiento de configuración documentación	❖ Seguimiento global de la calidad del servicio (métricas e informes)
❖ Seguimiento de Problemas (causa raíz de incidencias…)	❖ Seguimiento de Niveles de Servicio (SLA, OLA y UC)	❖ Seguimiento de los riesgos
❖ Seguimiento de nuevas necesidades	❖ Seguimiento de la disponibilidad	❖ Seguimiento de los costes, facturación
❖ Oportunidades de Mejora	❖ Seguimiento de la Capacidad	
	❖ Seguimiento de los planes de mejora	

Ámbito de Procesos enmarcados en Operaciones

El objetivo que se quiere conseguir es una gestión eficiente acorde a las necesidades de cada servicio, siguiendo el modelo de definición se procesos de EJIE. Para ello se solicita mínimamente las siguientes tareas:

- Revisar el actual modelo de operaciones (MOPE) y continuar con la construcción de la definición y apoyo a las iniciativas resultantes del modelo.
- Analizar los procedimientos implantados en el área técnica de Operaciones para los clientes principales
- Buscar sinergias de dichos procedimientos y proponer un procedimiento común para todos los clientes
- Documentar los procedimientos, pautas, buenas prácticas a seguir a la hora de operar los servicios. No se refiere a procedimientos técnicos sino en lo referente a escalados/comunicaciones/colaboraciones tanto internos, como a responsables de Ejie, transversales etc…
- Apoyar en la implementación en la medida de lo posible de dichos procedimientos en SNOW y/o herramientas colaborativas de Ejie
- Apoyar en la implantación de los procedimientos a nivel de divulgación y seguimiento con técnicos, gestores, coordinadores internos y externos.
- Buscar métricas y controles que permitan realizar un seguimiento del buen cumplimiento de dichos procedimientos
- Realizar informes con Power BI que muestren la evolución del cumplimiento de los procedimientos
- Establecer un modelo de seguimiento de la eficiencia de los procesos, y su aportación en la satisfacción de los clientes.

- Automatización de procesos.

Además, para los procesos que se indican a continuación se requerirán las siguientes tareas adicionales:

Ámbito de Gestión de eventos y Monitorización

Las tareas asignadas al adjudicatario dentro de esta Oficina serán:

- Apoyo a la gestión de Eventos y al plan de monitorización, para mejorar la transversalidad y la proactividad en la detección y la resolución

Ámbito de Gestión de cambios, despliegues y configuración

- Facilitar el control y seguimiento de las nuevas iniciativas ENI (Equipo de Nuevas Iniciativas) de Batera en el marco del T2P (Transición a Producción)

- Velar para que se cumplan los requisitos y expectativas del Cliente, reduciendo el time to market en la implantación de los nuevos servicios de Batera y mejorando la automatización, la estandarización y el control de las suscripciones a los servicios en el marco del T2P

- Apoyar la documentación y control interno del plan de Configuración de Batera y el modelado de los servicios en la CMDB

Ámbito de Gestión de capacidad y disponibilidad

- Apoyo a la estrategia de disponibilidad para los diferentes servicios, en especial el servicio de Hosting, en base al Plan de Trabajo definido para llevarla a cabo, dentro del marco MOPE (Modelo de Operación). Esta estrategia está basada en tres ejes principales:

    - Visualización de los servicios, optimización CMDB e industrialización de la gestión de la configuración.

    - Salud de los diferentes servicios, gestión de eventos

    - Medición y control, recogida de información e implementación de métricas de disponibilidad

- Apoyo en la gestión, coordinación y seguimiento de las diferentes iniciativas que van a liderar los responsables de procesos para conseguir los objetivos perseguidos.

- Documentar los modelos de disponibilidad correspondientes a los diferentes tipos de servicio y niveles de servicio, con una visión integral de la operación y los procesos participantes.

- Establecer métricas que permitan medir el aporte de las iniciativas a conseguir y mejorar los niveles de disponibilidad objetivo.

- Seguimiento y apoyo a las mejoras propuestas en el proceso de Gestión de la Disponibilidad; Plan de disponibilidad, ponderaciones de impacto negociado en SLA con Servicios y Clientes, mejora de

cálculos de disponibilidad e integración con el proceso de Problemas, Cambios, Eventos y Nivel de Servicio

- Elaborar un plan de mejoras específicas para el plan de la Capacidad, con el T2P y ENI más maduro, que nos permita gestionar adecuadamente la demanda de capacidad y hacer seguimiento y apoyo a las mejoras propuestas Ideas este año

- Soporte operativo a la gestión de capacidad y disponibilidad, mediante sistematización de protocolos e informes, y elaborar propuestas de mejoras a dichos procesos Ideas este año

Ámbito de informes

- Evolucionar los diferentes informes creados en Power BI (Servicios, Procesos y Contratas) con visión táctica y operativa, hacia una visión completa de las 4 perspectivas: servicios, procesos, proveedores y planta instalada (volumetrías)

- Apoyar a EJIE en los proyectos de evolución de los sistemas informacionales

- Automatizar integración de datos desde herramientas proveedores (ETL)

- Generación ágil de informes de gestión de los servicios de Convergencia

- Reducir la carga de trabajo de los gestores de servicios y de procesos, para generar informes desde el estándar (recomendable) o en formato ON DEMAND si es imprescindible

- Dotar de lógica de negocio a los informes

- Garantizar el alineamiento entre indicadores operativos y objetivos estratégicos

- Disponer de los recursos adecuados para la operación de los informes

- Evolucionar el catálogo de indicadores y la arquitectura de métricas, para que exista trazabilidad con los objetivos estratégicos

- Consultoría de apoyo a informes personalizados AD HOC

- Implementar cuadros operativos para nuevos servicios y mantener los actuales

Ámbito de Gestión de costes

- Evolucionar el modelo de costes de todos los servicios de Batera incluyendo tarificación

- Evolucionar los modelos de facturación en base a diferentes drivers para cada servicio

- Identificar inconsistencias y falta de trazabilidad con la gestión de activos, facilitando su resolución (con el apoyo de herramientas y Proceso Configuración)

- Mantener los datos maestros (elementos de coste por servicio, tarifario, etc.)

- Apoyo a los proyectos de migración de estos modelos a la nueva herramienta corporativa de gestión de costes IT de EJIE

- Apoyar en la definición de responsabilidades y funciones básicas para mejorar la gestión de costes en Batera

- Operación de costes, tarifarios y presupuestación, para la emisión de facturas y presupuestos. Apoyo en la migración de los datos generados y registrados en la suite de herramientas TOPS a la nueva herramienta en EJIE (ITBM).

- Elaborar informes de cara a incluirlos en las encomiendas y convenios en conceptos de tarifas con visión de servicio/cliente

Ámbito de Gestión del conocimiento

- Definición planes de acción para mejorar la gestión documental en los diferentes ámbitos de Operación, basados en flujos colaborativos a nivel de operación (definiendo las autoridades y autorizaciones para toda la documentación operativa y técnica)

- Definir las reglas para documentar correctamente un ticket, y que dicha información sirva para otros procesos, enriquezca la BD de Conocimiento (KDB) y que se complemente con la CMDB, KEDB, etc.

- Difundir las reglas y velar por el uso de ellas estableciendo mecanismos para su seguimiento

- Definir flujos de gestión de conocimiento, y guías de utilización en base a los diferentes procesos y utilizando todas las capacidades de SNOW.

- Identificación e integración sobre SNOW de las bases de conocimiento necesarias para la correcta gestión de los procesos y servicios, en ONLINE.

Ámbito del servicio de la sala de control

Ejie dispone de una sala de control con un servicio 24*7 presencial que ofrece un servicio cuyas actuaciones se pueden asemejar a un Command Center. Para este ámbito el objetivo de la oficina es:

- Recoger y documentar el servicio ofertado

- Crear un catálogo con el servicio que se ofrece

- Documentar lo necesario para mostrar el servicio a los distintos clientes

- Darle una orientación a servicio

- Tarificar el servicio

- Crear informes si fuera necesario

- Realizar lo que se considere oportuno, documento, presentación, video etc.. para su “venta”

2.3 Exclusiones

Tal y como establece el PCP (clausula 42) los contratos que tengan por **objeto la vigilancia, supervisión**, control y dirección de la ejecución de cualesquiera contratos, puesto que estarían supervisando y controlando su propia ejecución y pierde la garantía, eficacia y objetividad dicho control, por lo que no podrán adjudicarse a las mismas empresas adjudicatarias de los correspondientes contratos, ni a las empresas a estas vinculadas. Por tanto, no podrán presentar ofertas, ni ser subcontratadas, aquellas empresas, que se encuentren realizando estos trabajos dentro del área de Infraestructuras y Operaciones de EJIE en el contexto de los servicios a contratar.

Debido a las especiales características de independencia e imparcialidad que deben presidir la prestación de los servicios objeto de este expediente de control sobre los diferentes participantes en los Procesos y Servicios, no podrá concurrir a la presente licitación ninguna empresa que sea adjudicataria de ningún otro expediente de EJIE en el ámbito del Soporte Técnico dentro de la Dirección de Infraestructuras y Operaciones, y cuyo periodo de ejecución coincida en parte o en su totalidad con el periodo de ejecución de la presente licitación, ya que el objeto de esta oficina técnica en lo que se refiere a optimización de procedimientos de cara a mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios puede generar conflicto de intereses por dimensionamiento y aplicación de procedimiento con las adjudicatarias de los servicios de soportes.

Así mismo, y por el mismo motivo, la empresa que resulte adjudicataria del presente expediente no podrá presentar ofertas a aquellas licitaciones que se lancen ámbito del Soporte Técnico dentro de la Dirección de Infraestructuras y Operaciones en EJIE y cuyo plazo de ejecución coincida en parte o en su totalidad con el plazo de ejecución del presente expediente, y que afecten a la imparcialidad o sean objeto del control por la Oficina Técnica resultante de la contratación del presente pliego, salvo autorización expresa y motivada por parte de la Dirección de Infraestructuras y Operaciones de EJIE la que permita al adjudicatario presentar ofertas a éstas por considerar que no afectan a la imparcialidad e independencia.

En concreto la siguiente tabla expresa qué expedientes imposibilitan presentarse:

Expediente cuya empresa adjudicataria no se puede presentar [1]
EJIE-054-2017 (Servicios de soporte de infraestructuras para BateraOsakidetza y Ejie)
EJIE-104-2019 (Asistencia técnica y gestión de las infraestructuras SDDC de virtualización de servidores y almacenamiento de datos para Batera)
EJIE-055-2017 (Servicios de soporte de Plataformas para batera Osakidetza y Ejie)
EJIE-056-2017 (Servicios de soporte de Productos para batera Osakidetza y Ejie)
EJIE-053-2017 (Servicios de soporte de Seguridad para batera Osakidetza y Ejie)

EJIE-057-2017 (Servicios de soporte de Comunicaciones para batera Osakidetza y Ejie)

EJIE-058-2017 (Servicios de soporte de Puesto de Trabajo para batera Osakidetza y Ejie)

EJIE-068-2017 (Servicios de instalación, soporte y mantenimiento presencial del equipamiento informático para Batera)

EJIE-112-2018 (Servicios de soporte monitorización)

EJIE-026-2019 (Soporte y Mantenimiento de Equipos Informáticos de Centros Docentes Públicos No Universitarios y de apoyo a la Docencia de la C.A.E)

EJIE-060-2019 (Servicios de soporte a la Gestión de Cambios y Despliegues)

EJIE-064-2019 (Soporte Configuración)

EJIE-57-2020 (Servicios de Soporte para las Infraestructuras de Almacenamiento SAN/NAS/OBJETOS de EJIE)

Nota (1): Las empresas adjudicatarias (ni empresas vinculadas de acuerdo a lo establecido en el artículo 42 del Código de Comercio) indicadas en esta tabla no podrán presentarse, ni formando parte de una UTE ni como subcontratadas por las adjudicatarias de este expediente.

3 Metodología aplicable y entorno tecnológico

EJIE sigue el modelo de buenas prácticas definido por ITIL, para la definición y provisión de los procesos y servicios que presta. Además los trabajos que se deriven de este proyecto, deberán estar adecuados a la norma ISO 20000-1:2018.
De esta forma, la empresa licitadora, deberá proveer de una metodología a aplicar para el desarrollo del servicio, y para los entregables que se deriven, explicándola detalladamente en su propuesta, pero no con carácter genérico, sino aplicado directamente al proyecto propuesto por EJIE, y garantizando la simbiosis con el modelo actual vigente.
El entorno tecnológico, no afecta al desarrollo del servicio licitado, si no es por las siguientes apreciaciones:

- Se está construyendo un nuevo entorno tecnológico de nube privada en EJIE, hacia donde se orientarán gran parte de los servicios ICPS que se ofrecerán. (Complementados, cuando se requiera de nubes públicas, configurando así, una nube hibrida para prestación de servicios ICPS, al Sector Público Vasco.)
- Existen diferentes herramientas sobre las que se soporta la Gestión IT dependiendo de los clientes, el objetivo de EJIE es unificar todas estas herramientas en una para lo cual hay un proyecto de consolidación.
- La herramienta de BI con la que se crearán los cuadros de mando está dentro de los estándares de EJIE.
- Los sistemas actuales de EJIE, para la gestión de los procesos vigentes son básicamente:
    - ITSM V8. (BMC) para Gobierno.
    - Service Manager par Osakidetza
    - Para el nuevo entorno de consolidación de los servicios y procesos se contará con ServiceNow() y es en el que se tendrán que hacer los mayores esfuerzos de mejora.
    - Power BI para los cuadros de mando

  Para la implementación de los cuadros de mando el licitador tendrá en cuenta principalmente los datos provenientes de ServiceNow().
- Para el control y seguimiento del servicio prestado, el licitante aportará el entorno tecnológico y sistemas necesarios, para garantizar su correcta evolución y consecución de objetivos.

4 Organización y Equipo de trabajo

4.1 Definición del Equipo de Trabajo

El adjudicatario del contrato deberá considerar un Equipo de Trabajo constituido al menos por los siguientes perfiles:

- Un **Responsable del Servicio**, como responsable principal de las tareas objeto del contrato y responsable último de los servicios que se presten a EJIE. Asimismo será el interlocutor directo con la Dirección Técnica de Operaciones y los responsables de Servicios y Procesos.

  El Responsable de Servicio deberá asumir la ejecución de las tareas propias de Gestión del Servicio como responsable de la contratación:

  - Responsable e interlocutor ante EJIE del conjunto de servicios prestados durante el período que dure la asistencia.
  - Responsable de la calidad técnica de los servicios prestados y de la asistencia a EJIE.
  - Responsable de la puesta a disposición de la presente asistencia de los medios adecuados, incluida la sustitución del personal del equipo de trabajo en caso de que así lo precisara EJIE.
  - En caso de detección de incidencias o desviaciones en la calidad del servicio contratado, definición de soluciones para resolución de dichas deficiencias.
  - Coordinación del equipo de trabajo en la ejecución de las diferentes tareas, garantizando la calidad final de los trabajos.
  - Comunicación inmediata a EJIE de cualquier posible alteración de las condiciones contractuales en cualquiera de sus aspectos (personal, técnico, económico,…) originado por causas ajenas al propio adjudicatario.

- **Un Consultor de Servicios**, liderará aquellas actuaciones referentes al Soporte a la Gestión del Servicio cuyo interlocutor directo será el responsable de Servicios de EJIE.

  El Consultor de Servicios deberá asumir la ejecución de las siguientes tareas:

  - Revisar y compatibilizar los Catálogos de Servicios tradicional, e ICPS, de EJIE
  - Definir un modelo de gestión del Catálogo de Servicios, acorde a la demanda
  - Definir los procesos internos y externos, para la prestación de los servicios
  - Definir un modelo de evaluación y seguimiento de calidad en prestación de servicios
  - Asesorar en la toma de decisiones relacionadas con los Servicios
  - Elaborar un Plan de Calidad para cada Servicio, acorde a la norma ISO 20000

- **Un Consultor de Procesos**, liderará aquellas actuaciones referentes al Soporte a la Gestión del Procesos cuyo interlocutor directo será el Responsable de ProcesosIT de EJIE.

  El Consultor de Procesos deberá asumir la ejecución de las siguientes tareas:

  - Mejorar en el modelo de Gestión de Procesos para la mejora de las operaciones.

- Mejorar el modelo de Gestión de Conocimiento para la Dirección Técnica de Operaciones.
- Apoyar en las actualizaciones al cuadro de mando de procesos.
- Definir un modelo de evaluación y seguimiento de las mejoras que aportan los diferentes procedimientos que se vayan incorporando.
- Asesorar en la toma de decisiones relacionadas con la Gestión de Procesos.

- **Un Consultor de Costes**, liderará aquellas actuaciones referentes al Servicio de costes cuyo interlocutor directo será el Gestor de Servicios.

  El Consultor de Costes deberá asumir la ejecución de las siguientes tareas:

  - Definir e implantar un modelo de gestión de costes, para los servicios.
  - Definir la estrategia de tarifas, acorde a los ciclos de vida de los servicios, y clientes.
  - Establecer planes de negocio individuales para cada servicio del catálogo.

- **Dos Gestores de Servicio**, apoyarán y complementarán la labor en el día a día de los diferentes gestores de servicio.

  Los Gestores de Servicio deberán asumir la ejecución de las siguientes tareas:

  - Apoyo en el equipo de Gestión de Servicios el modelo de Gestión.
  - Supervisión de Clientes, para completar y aplicar el plan comercial.
  - Background para toma de requisitos, y definición de nuevas necesidades.
  - Soporte a las actividades generadas en EJIE, en el entorno del servicio.

- **Dos Gestores de Proceso**, apoyarán en la implementación de las acciones de mejora y en la implementación de las diferentes iniciativas que se lleven a cabo dentro del ámbito de la gestión de procesos.

  Los Gestores de Proceso deberán asumir la ejecución de las siguientes tareas:

  - Apoyo en el equipo de Procesos en la implantación del modelo ágil de Gestión de Procesos.
  - Apoyo a los coordinadores de proceso en la automatización y diseño informes periódicos del servicio.
  - Soporte a las actividades generadas en EJIE, en el entorno del servicio.
  - Apoyo a los gestores en las iniciativas de procesos.

El Rol de Responsable del Servicio podrá ser asumido por uno de los Consultores.
Las personas que el licitador designe para los diferentes roles deberán cumplir con los requerimientos establecidos en el apartado de solvencia del Pliego de Condiciones Particulares para dichos perfiles.
Los componentes del grupo de trabajo desarrollarán su labor con hardware y software propiedad del adjudicatario.
Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la el Responsable de la Oficina Técnica de EJIE, y a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

5 Mecanismos de seguimiento y control

Estos mecanismos se plantean como método de control adicional y no excluyente a los que se establezcan en la metodología de trabajo propuesta para los mismos por el prestatario del servicio.

5.1 Dirección del servicio. Organización y supervisión de trabajos

La Dirección y supervisión del servicio serán tareas llevadas a cabo por el Responsable del Servicio asignado al proyecto, quien actuará como coordinador y supervisor de la correcta realización de los compromisos contraídos por el adjudicatario, tanto en su parte funcional como técnica.
La Dirección Técnica de Operaciones de EJIE tendrá las más amplias atribuciones, y sus órdenes e instrucciones serán inmediatamente ejecutadas. Las discrepancias sobre el desarrollo de los servicios serán resueltas al nivel más elevado de representación.
Los responsables de las Oficinas de Servicios y Procesos tendrán un papel especialmente relevante para asegurar la puesta en marcha de las soluciones, derivado de la necesidad de coordinación de un volumen considerable de implicados en diferentes proyectos, por lo que, de forma conjunta con el adjudicatario, deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final.
Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento: se celebrarán reuniones periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, le entrega de productos, las reasignaciones de personal, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará a la Dirección Técnica de Operaciones responsable de las Oficina Técnica de servicios Y Procesos de EJIE, del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.
- Reuniones de control económico de proyectos, con relación al plan de pagos establecido en cada caso.
- Certificaciones parciales: si procede.
- Hojas de control de tareas: si procede.
- Documentos de gestión de proyectos: a solicitud del responsable de EJIE, la empresa adjudicataria cumplimentará los documentos de gestión de proyectos, según un modelo definido: actas de reuniones, registro de inspección y ensayo, informes de progreso, control de configuración (módulos-componentes instalados), etc.

6 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.eus, apartado “Perfil de contratante”, “información”).
En caso de que el servicio objeto del presente pliego se proporcione desde las oficinas del adjudicatario, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- 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 I - 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.