Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-036-2021

Servicios de Soporte Módulo de Selección y Provisión de Puestos en EIZU (2021)

(Departamento de Seguridad)

Pliego de condiciones técnicas

Fecha: Marzo 2021

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) y su contenido es CONFIDENCIAL. 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:
01	2020-01-25		Jon Osés	Gurutze Marijuan

Contenido

1 Introducción 4

2 Objeto del contrato 5

2.1 Objeto y Alcance del Servicio 5
2.2 Descripción del Servicio 5

3 Requisitos del producto/servicio 7

3.1 Descripción 7

4 Metodología aplicable y Entorno Tecnológico 8

4.1 Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones 8

5 Descripción de entregables. 9

6 Planificación y Organización 10

6.1 Plan de Proyecto 10
6.1.1 Plan de Entregas e Hitos de Control 10
6.1.2 Diagrama de Gantt 10
6.2 Organización del Equipo de Trabajo 10
6.2.1 Asignación de recursos a fases del proyecto 10
6.3 Transferencia Tecnológica. 11
6.3.1 Garantía de la disponibilidad del servicio 11

7 Mecanismos de Seguimiento, Control y Supervisión 13

7.1 Mecanismos de Seguimiento y Control. 13
7.2 Supervisión del proyecto 13

1 Introducción

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

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

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

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

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

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

2 Objeto del contrato

2.1 Objeto y Alcance del Servicio

El departamento de seguridad necesita disponer de un servicio de soporte y mantenimiento de las aplicaciones del colectivo de la Ertzaina de gestión de personal.

En concreto, servicios de apoyo al soporte a usuarios para los módulos ya implantados en EIZU (PA, PD, PT, PE, PY, BN, AU, LOPD, y BW, la adaptación de Eizu a las particularidades del régimen jurídico estatutario de la Ertzaintza.), mejora de la funcionalidad de EIZU en el ámbito de la selección y provisión de puestos de trabajo y de módulos en producción, Implementación del Gestor electrónico de expedientes – módulo Gepeizu de SAP-Eizu y mantenimiento de las aplicaciones de Gestión de Personal para el colectivo de la Ertzaintza, del departamento de Seguridad.

2.2 Descripción del Servicio

- Mejorar las aplicaciones de Gestión de personal.
- Respecto a las funcionalidades implementadas en producción, hay que arbitrar soluciones para mejorar, en los módulos de PA, PD, PT, PE, PY, BN, AU, LOPD, y BW, la adaptación de Eizu a las particularidades del régimen jurídico estatutario de la Ertzaintza.
- En lo relativo a funcionalidades SAP no incorporadas a Eizu, en 2021 se debe participar activamente en: **a)** el Proyecto para la definición, diseño y pase a producción del módulo de provisión y selección; **b**) la ampliación del número de procedimientos incorporados al gestor electrónico de expedientes (módulo Gepeizu); y **c)** la adecuación de la implementación del módulo para gestionar el sistema de desarrollo profesional de la Ertzaintza a la normativa que se apruebe en aplicación de la D.F. 3ª del Decreto Legislativo 1/2020, de 22 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Policía del País Vasco.

Las funciones a realizar para las labores de apoyo al soporte de los módulos ya implantados en EIZU y para mantenimiento de las aplicaciones de Gestión de Personal para el colectivo de la Ertzaintza serán:

- Interlocución directa tanto con la Dirección de Recursos Humanos como con la dirección del proyecto EIZU del estado y grado de avance del proyecto en el sector.
- Identificación y gestión de riesgos y planes de acción.
- Supervisión de la completa definición y coherencia de los procesos de negocio de RRHH: definición de actividades, responsables y documentación asociada, identificación de puntos críticos (solapamientos, cuellos de botella, etc.); definición de aspectos de mejora, elaboración del manual de procedimientos y requerimientos funcionales para los SSII relacionados con RRHH.

- Identificación de impacto organizativo del nuevo sistema e implantación de medidas correctoras.
- Detección y propuesta de mejoras en la funcionalidad del sistema.
- Seguimiento y supervisión del proceso de construcción y pruebas.
- Preparación y ejecución de formación a usuarios.
- Interlocución con responsables de proceso sectorial y responsables área.
- Participación en toma de requerimientos de procesos críticos.
- Soporte a los usuarios tras la puesta en producción.
- Análisis de los roles y autorizaciones necesarias para los diferentes módulos alcance del proyecto.
- Seguimiento incidencias críticas.
- Elaboración de los análisis y diseños requeridos tanto para migración como para interfaces, asegurando su correcta explotación y su óptimo rendimiento.
- Supervisión de la completa definición y coherencia de los procesos de migración e interfaces, incluyendo los ya existentes.
- Detección y propuesta de mejoras en la funcionalidad del sistema, también en lo que se refiere a explotación, monitorización y rendimiento.
- Seguimiento y supervisión del proceso de construcción y pruebas.
- Soporte a la planificación y ejecución de las tareas requeridas para la correcta implantación del proyecto.
- Participación en toma de requerimientos de procesos críticos.
- Identificación y gestión de riesgos y planes de acción.
- Seguimiento incidencias críticas.
- Preparación y ejecución de formación a usuarios.
- Soporte a la elaboración de los análisis y diseños requeridos tanto para migración como para interfaces, asegurando su correcta explotación y su óptimo rendimiento.
- Construcción de los módulos necesarios identificados en el proceso de análisis y diseño.
- Pruebas de los módulos construidos, tanto unitarias como de integración.
- Detección y propuesta de mejoras en la funcionalidad del sistema, también en lo que se refiere a explotación, monitorización y rendimiento.
- Participación en reuniones de toma de requerimientos.
- Identificación, seguimiento y resolución de incidencias críticas.
- Formación específica adaptada a sus circunstancias laborales, lo que requiere asesoramiento técnico en la elaboración de nuevos materiales formativos específicos para su difusión interna.

3 Requisitos del producto/servicio

3.1 Descripción

Dentro del proyecto Eizu, se requiere un refuerzo para el sectorial de Seguridad con el objeto de proveer servicio de mantenimiento y apoyo en los módulos ya implantados de EIZU en el colectivo de la Ertzaintza y servicio de apoyo para satisfacer las necesidades de gestión del personal de la Ertzaintza

En 2021 hay que atender a cuatro frentes:

1) Respecto a las funcionalidades implementadas en producción, hay que arbitrar soluciones para mejorar, en los módulos de PA, PD, PT, PE, PY, BN, AU, LOPD, y BW, la adaptación de Eizu a las particularidades del régimen jurídico estatutario de la Ertzaintza.

2) En cuanto hay parcelas de la gestión de recursos humanos que siguen siendo tratadas por las aplicaciones de HOST (propias y específicas del Departamento de Seguridad) hay que resolver los problemas técnicos generados en la replicación en éstas de los datos que diariamente se modifican en Eizu sobre la vida laboral del personal de la Ertzaintza;

3) En lo relativo a funcionalidades SAP no incorporadas a Eizu, en 2021 se debe participar activamente en: **a)** el Proyecto para la definición, diseño y pase a producción del módulo de provisión y selección; **b**) la ampliación del número de procedimientos incorporados al gestor electrónico de expedientes (módulo Gepeizu); y **c)** la adecuación de la implementación del módulo para gestionar el sistema de desarrollo profesional de la Ertzaintza a la normativa que se apruebe en aplicación de la D.F. 3ª del Decreto Legislativo 1/2020, de 22 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Policía del País Vasco.

4) Finalmente, desde la perspectiva del soporte a usuarios, el personal de la Dirección de Recursos Humanos viene requiriendo continuamente en materia de Eizu formación específica adaptada a sus circunstancias laborales, lo que requiere asesoramiento técnico en la elaboración de nuevos materiales formativos específicos para su difusión interna.

Toda la información recogida y análisis realizados permitirá conocer, en todo momento, el estado global del proyecto y poner en marcha las acciones/iniciativas necesarias, ya sean correctivas o evolutivas, con el objetivo de asegurar el éxito de la buena implantación de los módulos.

El objetivo a cumplir es la contratación de servicios que lleve a cabo las tareas descritas anteriormente en el documento.

4 Metodología aplicable y Entorno Tecnológico

4.1 Herramientas del ciclo de vida de las aplicaciones

Como soporte e instrumento necesario en la ejecución de todas las fases del proyecto, existe un conjunto de Herramientas homologadas por EJIE, que abarcan todo el ciclo de vida de las aplicaciones, y que facilitan la realización de distintas tareas y normalizan la obtención de entregables.

Estas herramientas homologadas son las que se utilizan en el entorno de trabajo de EJIE, no pudiendo utilizarse en el mismo otras herramientas similares o equivalentes.

Para los trabajos a realizar en las dependencias del proveedor, su uso es recomendado frente a otros productos o herramientas del mercado, para dar cobertura a los cometidos para los que están destinadas. No obstante, en los casos en los que el resultado de uso de las herramientas sea un entregable con un formato específico y normado, su uso será obligatorio frente a otras herramientas de mercado, o bien en cualquier caso deberá proporcionarse un formato compatible.

En el documento PCT-Anexo Herramientas se detallan las herramientas homologadas.

5 Descripción de entregables.

Para llevar a cabo el reporte se mantendrán reuniones para las que se elaborarán los informes de seguimiento que se consideren necesarios. A lo largo de la colaboración, la Dirección del Proyecto podrá definir entregables adicionales. Asimismo, para realizar un seguimiento de la dedicación, con periodicidad mensual se elaborará un informe con las horas incurridas en el periodo que será entregado a la Dirección de Proyecto para su revisión y posterior aprobación.

Todos los entregables deberán proporcionarse utilizando las herramientas homologadas en EJIE para el ciclo de vida de las aplicaciones, o en su caso proporcionando formatos compatibles.

6 Planificación y Organización

6.1 Plan de Proyecto

6.1.1 Plan de Entregas e Hitos de Control

La empresa licitadora deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica una descripción de las principales:

- Fases y tareas del proyecto,
- Entregas resultantes de cada fase,
- Hitos de control y/o verificación,

Junto con sus correspondientes fechas orientativas de finalización.

Así mismo, la empresa licitadora podrá establecer propuestas de entregas y/o certificaciones parciales acordes con el planteamiento del proyecto establecido, siempre que:

- Lo considere más adecuado para facilitar la implantación y puesta en marcha del objeto del contrato.
- No se establezca nada en sentido contrario en los apartados de: *Objeto, Alcance y Descripción del Proyecto*.

6.1.2 Diagrama de Gantt

La empresa licitadora deberá presentar un Diagrama de Gantt o Cronograma de las Fases y Tareas propuestas para la ejecución de las realizaciones objeto del presente pliego.

6.2 Organización del Equipo de Trabajo

La empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- La organización (perfiles) del equipo de proyecto asignado a la realización de las actividades resultantes del presente pliego
- Las funciones de los mismos.

6.2.1 Asignación de recursos a fases del proyecto

La empresa licitadora deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica un desglose de horas y % de dedicación total por perfil y actividades del proyecto, siguiendo el siguiente modelo:

Descripción Perfil	Fase Diagnóstico		Fase Transferencia		Fase Estabilización		Fase Prest. del servicio		Fase Devolución		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Jefe Proyecto											
Analista Funcional											
Analista-Programador											
Programador											
Consultor ERP											
TOTAL											

(*) Este desglose de horas se considerará como orientativo y será tenido en consideración en el momento de valorar el grado de aproximación a la planificación del proyecto según la estimación de la empresa licitadora, permitiendo, de esta forma, valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo de trabajo propuesto y su adecuación a la consecución de los objetivos. No obstante, este desglose de horas no se considera vinculante, al no tratarse de una contratación de horas de desarrollo, sino un proyecto “llave en mano” según el importe total ofertado.

de una contratación de horas de desarrollo, sino un proyecto “llave en mano” según el importe total ofertado.

6.3 Transferencia Tecnológica.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección del proyecto 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.

6.3.1 Garantía de la disponibilidad del servicio

En la oferta se presentará un plan ante la **indisponibilidad imprevista** de las personas necesarias para ofrecer el servicio.

Se deberá incluir un plan de contingencias con las políticas o mecanismos habilitados para el caso de indisponibilidad ante desastre, emergencia o ante falta de respuesta en el plazo necesario de los recursos habitualmente utilizados para proporcionar el servicio.

Se deberá tener en cuenta además los siguientes casos:

- Indisponibilidad, planificada o no, de la utilización de los emplazamientos físicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (oficinas, ...).
- Indisponibilidad, planificada o no, de elementos tecnológicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (redes de comunicaciones, hardware, software, licencias, etc.).
- Indisponibilidad por brechas de seguridad (malware, campañas de phising, etc.).
- Indisponibilidad masiva de personas por causas sanitarias u otras causas cualesquiera que sean.

El fin último es garantizar la prestación del servicio en cualquier circunstancia.

También se presentará una versión inicial del plan para la **sustitución planificada** de cada uno de los perfiles. Además, en un plazo máximo de 2 meses desde la firma del contrato se realizará la entrega del plan de sustitución definitivo.

La sustitución planificada deberá apoyarse en una documentación. En la oferta se marcará un hito, relativo a la fecha de inicio del servicio, de cuándo se dispondrá de la documentación para dichas sustituciones y un mecanismo para tenerlo actualizado.

Se enumeran, a continuación, los requisitos que los proveedores han de cumplir para asegurar la prestación del servicio. Se dividirán en requisitos obligatorios y requisitos opcionales:

- Requisitos obligatorios:
  - El proveedor deberá disponer de un plan de continuidad de negocio documentado que asegure la provisión del servicio en modo contingencia, ante cualquier caso que imposibilite la ejecución normal (o preestablecida) del servicio. Este plan deberá tener identificadas a todas las personas y roles necesarios para su correcta ejecución.
  - El proveedor deberá contar con un plan de pruebas (simulacros) exhaustivo que cubra todos los aspectos de continuidad vinculados a la provisión del servicio. Estas pruebas estarán programadas y su ejecución estará acompañada de la generación de evidencias necesaria para poder evidenciarlo ante una puntual solicitud de EJIE.
  - El proveedor deberá contar, si procede, con planes de mejora derivados de las pruebas realizadas.
  - Se deberá disponer de un canal de comunicación especial en el que el proveedor informará a EJIE de manera urgente de cualquier incidente que active el plan de continuidad del servicio e informará periódicamente mientras se encuentre en situación de contingencia. Así mismo, se comunicará a EJIE el final de la situación de contingencia y cuando el servicio se encuentre, de nuevo, en funcionamiento normal.
  - El proveedor deberá proporcionar, bajo solicitud de EJIE, dispositivos hardware que permitan la identificación y el acceso a los sistemas con suficientes garantías. Estos dispositivos podrán ser:

    - Teléfono móvil corporativo (Android o iOS), con sistema operativo actualizado, capaz de utilizar la APP del servicio de IdaaS implantado.
    - Dispositivos hardware homologados por EJIE
      - Compatibles FIDO FIDO Alliance - Open Authentication Standards More Secure than Passwords y Okta https://www.okta.com).
      - A la fecha del presente expediente, Yubikey 5 NFC. Consultar en el futuro.

- Requisitos opcionales:
  - Disponer de una política de continuidad del proveedor que esté alineada con el servicio prestado a EJIE
  - Disponer de un análisis de impacto en el negocio (BIA) que sirva como base para el plan de continuidad del servicio. Este BIA debería contemplar el grado de afección que, sobre el servicio a EJIE, tendría un incidente disruptivo a nivel de la empresa proveedora.

7 Mecanismos de Seguimiento, Control y Supervisión

La gestión del proyecto se realizará según las normas procedimentales y de calidad de la Gestión de Proyectos de EJIE y del Gobierno Vasco.

El control y seguimiento de la calidad de servicio, será realizado por la Dirección del Proyecto de EJIE

Durante el desarrollo y ejecución del proyecto, EJIE podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada.

7.1 Mecanismos de Seguimiento y Control.

El equipo de trabajo estará dirigido por un Responsable del Proyecto con dedicación estable y suficiente, quien coordinará las tareas implicadas en el proyecto y será el interlocutor principal con el comité de seguimiento.

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: a partir del plan de entregas requerido 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.
- Reuniones de control económico: de control económico del proyecto para llevar a cabo el plan de pagos establecido.
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará al comité de seguimiento, del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.
- 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.

7.2 Supervisión del proyecto

Tanto la dirección como la supervisión del Proyecto serán llevadas a cabo por el personal de EJIE, S.A. asignado al proyecto.

Los productos del trabajo deberán ser aprobados tanto por el/la Responsable del Proyecto por parte de la empresa adjudicataria, como por la Dirección del Proyecto de EJIE, si los encuentran conformes, emitirán su informe favorable, empezándose a computar desde ese momento el período de garantía que todo trabajo de realización externa debe aportar en previsión de defectos no detectados en las pruebas realizadas.

El incumplimiento de los plazos pactados sin causa que lo justifique, dará lugar a las penalizaciones que se acuerden en el presente pliego (si existieran).