Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Expediente: EJIE-062-2021

Suministro de Licencias y servicios ServiceNow 2021-2022.

Pliego de condiciones técnicas

Mayo 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.net

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido 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:
1.0		Primera versión	GA-SSII	Eduardo Iglesias
				Asier Ares

Índice

1 Introducción 4

2 Objeto y alcance del producto o servicio 5

2.1 Suscripción de licencias: 5

2.2 Servicios profesionales 6

3 Requisitos del producto o servicio 8

3.1 Volumetría de licencias 8

3.1.1 Estado inicial 8

3.1.2 Crecimiento potencial 8

3.2 Servicios profesionales ServiceNow 9

1 Introducción

EJIE S.A. Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática el 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 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 eficacia 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 y alcance del producto o servicio

EJIE requiere la contratación de suscripción de licencias software y servicios profesionales asociados a estas suscripciones para cubrir adecuadamente las necesidades que a continuación se detallan.

2.1 Suscripción de licencias:

Se requiere acceso a módulos (ITSM, ITOM, ITBM) de la plataforma de Gestión IT ServiceNow en modalidad Software as a Service (SaaS), es decir, con acceso vía internet a nuestros entornos sin instalación de productos en EJIE.

Los entornos que se requieren son:

- **Entorno productivo:** será el entorno que presta disponibilidad a los consumidores de los servicios de ServiceNow.
- **Entorno de integración:** se usará como un paso previo antes de llegar a producción y será donde se desarrollarán y validarán las implementaciones y cambios a llevar al entorno productivo.

El volumen de suscripción de licencias de cada producto para ambos entornos, tanto en el estado inicial de partida como potencial crecimiento, será el especificado en el apartado 3.1 del presente documento. En este sentido, la incorporación de nuevas entidades o evoluciones de servicios que demanden incremento de cantidades en los elementos considerados no puede ser definida a priori, por lo que se presenta una estimación de potencial crecimiento.

A fin de que EJIE pueda garantizar el debido cumplimiento de las condiciones de licenciamiento, será imprescindible incluir, junto con tales licencias de uso, la siguiente documentación firmada por el proveedor del servicio (en este caso ServiceNow), sin cuyo aporte no se considerará completa la entrega:

- Subscription Service Agreement (Acuerdo de Suscripción de Servicios), que contendrá:
  - *Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento.*
  - *Términos y Condiciones Particulares de Licenciamiento, si existieran.*
  - *Términos y Condiciones de Soporte y Mantenimiento.*
  - *Guías de los productos contratados o, en su defecto, características de los mismos. Como mínimo, se entenderán los siguientes:*
    - *Métricas.*
    - *Definición de las métricas.*
  - *Cualesquiera otras particularidades de la instalación que pudieran ser de aplicación, como entornos en los que pueden o no desplegarse, etc.*
- Data Processing Addendum (contrato de encargado de tratamiento)
- Data Security Guide
- Customer Support Policy
- Security Program

2.2 Servicios profesionales

Actualmente sobre ServiceNow se aloja la solución de ITSM/ITOM/ITBM para diversos servicios que se suministran desde el entorno de Convergencia BATERA y son consumidos por diferentes entidades. Además de la lógica evolución de estos servicios, se están incorporando tanto servicios como entidades consumidoras de los mismos, lo que deriva en estos momentos en un crecimiento constante.

En este despliegue se contemplan los procesos estándar IT de gestión de incidencias, problemas, cambios, peticiones, configuración, CMDB, etc...

Los entornos para los que se requieren servicios profesionales en este momento son:

Nombre de instancia	Tipo de instancia	Familia (Ralease)
itbaterdev	DES (Equipo 1)	Paris
itbaterdev2	DES (Equipo 2	Paris
itebaterqa	PRE	Paris
itbatera	PRO	Paris

Actualmente estas instancias se encuentran en la familia más actual, aunque según el plan de versiones de ServiceNow a lo largo de 2021 se espera su evolución.

El fabricante ServiceNow ofrece servicios profesionales de apoyo a la configuración y despliegue de sus productos, empaquetados por perfiles especializados. Estos perfiles no están pensados para ejecutar los trabajos diarios sobre la herramienta, sino para orientar su desarrollo y servir de apoyo especializado a los equipos que los implementan. Este servicio cuenta con acceso directo tanto a bases de datos internas de conocimiento, como a los ingenieros de desarrollo de los productos, con posibilidad de escalado inmediato de incidencias. Las definiciones de los perfiles necesarios son:

Rol	Descripción
Senior Engagement Manager	Responsable de la ejecución exitosa del proyecto, gestión financiera y de recursos durante el curso del proyecto. Aporta experiencia en gestión de proyectos, garantiza el cumplimiento de los objetivos identificados, asigna recursos apropiados tanto de ServiceNow como del partner, documenta y comunica el estado de situación y actúa como el único punto de contacto durante el proyecto.
Senior Business Process Consultant	Facilita la definición y alineación de los procesos actuales con las mejores prácticas recomendadas por ServiceNow junto con los propietarios de procesos del cliente, el sponsor y los intervinientes. Asesora a los propietarios del producto a lo largo de la creación y el refinamiento de las historias, su clasificación y valida que se obtiene los resultados esperado y plantea la hoja de ruta para futuros pasos.
Senior Tech Consultant	Ofrece orientación técnica durante los talleres y asiste en la creación y refinamiento de historias. Asesora a los equipos de desarrollo sobre la configuración de la plataforma de ServiceNow durante los sprints compartiendo conocimiento y buenas prácticas
Tech Consultant	

Para garantizar el correcto funcionamiento de la herramienta y asegurar implantaciones de servicios adecuadas a las mejores prácticas recomendadas por el fabricante, EJIE considera necesario dotarse de dichos servicios Estas variables se han revelado como claves en la resolución de incidencias y problemas anteriormente surgidos en nuestras instalaciones y estarán orientados a realizar las siguientes funciones:

- Consultoría para la implementación de nuevas aplicaciones o procesos que requieran los sistemas de información que usan ServiceNow.
- Servicio de soporte de segundo nivel para resolución de problemas o incidencias críticas en los entornos de producción.
- Apoyo al servicio de soporte de primer nivel de EJIE.

Los objetivos para cubrir con estos servicios son:

- Realización de talleres de trabajo para implantar ServiceNow en los nuevos servicios y clientes entidades.
- Asesoría en gobierno para fomentar la transformación de los procesos actuales de ITSM y los posibles futuros como la gestión de proyectos.
- Asesoría en buenas prácticas de implementación con el objeto de evitar la generación de deuda técnica durante la realización de las configuraciones.
- Asesoría en buenas prácticas técnicas para simplificar el proceso de actualización y la automatización de las pruebas funcionales.
- Validaciones trimestrales del estado de la instancia productiva, generando KPIs respecto a la salud en 5 áreas concretas (manejabilidad, rendimiento, seguridad, actualización y experiencia de usuario).

Estos servicios, tanto de consultoría de implementación como de soporte de segundo nivel deberán ser suministrados por el propio fabricante ServiceNow, por contar con acceso directo tanto a bases de datos internas de conocimiento, como a los ingenieros de desarrollo de los productos, con posibilidad de escalado inmediato de incidencias.

La vinculación con el fabricante ServiceNow deberá ser demostrada documentalmente en el momento de la prestación de los servicios para que estos sean aceptados por EJIE.

3 Requisitos del producto o servicio

3.1 Volumetría de licencias

3.1.1 Estado inicial

Se toma un punto de partida al inicio del contrato, considerando como referencia el estado previsto en el que nos encontraremos en septiembre de 2021.

En este sentido, el volumen inicial de licencias a suscribir por cada ítem y tipo es conformes a la siguiente tabla:

Ítem licencia	Tipo	Unidades
ITSM Standard v2	ff user	550
BSH	BSH	50
integrationhub starter	transactions	1
ITOM Visibility	nodes	5.000
ITBM Standard (with Performance Analytics)	ITBM user	65
agile team	module	1
Additional non-prod instance	Europe Data Center	2
ITOM Health	nodes	2.000

3.1.2 Crecimiento potencial

Se ha estimado que podría producirse un potencial crecimiento en el volumen inicial, que conforme a su demanda se contabilizara mensualmente, y que queda aproximado en los dos 12 meses iniciales y la posible prórroga conforme a la siguiente tabla. Esta demanda podría ser solicitada en cada periodo desde el momento inicial, tanto a la firma del contrato como en el inicio de ejecución de la prórroga en su caso.

Ítem licencia	Tipo	12 meses iniciales	12 meses prórroga	Total
ITSM Standard v2	ff user	50	50	100
BSH	BSH	25	25	50
integrationhub starter	transactions	0	0	0
ITOM Visibility	nodes	1000	1000	2.000
ITBM Standard (with Performance Analytics)	ITBM user	15	15	30
agile team	module	0	0	0
Additional non-prod instance	Europe Data Center	0	0	0
ITOM Health	nodes	1000	1000	2.000

3.2 Servicios profesionales ServiceNow

Se contempla la contratación de los Servicios Profesionales de ServiceNow para la ejecución de mejoras sobre la configuración actual y apoyo para la implantación de los nuevos servicios, por lo que se opta por contratar una bolsa de jornadas de consultoría del fabricante, que podrá consumirse bajo demanda.

Respecto al volumen de servicios profesionales requeridos, después del análisis de necesidades que se ha realizado, se ha considerado la adquisición del paquete SOW0024535**,** que ServiceNow define de la siguiente manera:

SKU	Rol	Horas estimadas
SOW0024535	Sr. Engagement Manager	180
	Sr. Business Process Consultant	274
	Sr. Tech Consultant	378
	Tech Consultant	80

Aunque es un paquete, las horas se irán consumiendo según transcurran las necesidades. Hay unas necesidades básicas de partida en las que su planificación está acotada, pero hay otras necesidades que dependen de la planificación de los proyectos de implementación de nuevos servicios y de adecuación de los existentes a nuevas necesidades. Por este último motivo, el precio del paquete es el tope de consumo que se va a hacer y únicamente se abonarán las horas que se consuman, según la tarificación de cada perfil.

Como inicio del contrato, dentro de las horas totales, se planificarán las horas por perfil indicadas en la siguiente tabla con el objeto de atender los requerimientos de entrada.

Rol	Horas iniciales
Sr. Engagement Manager	65
Sr. Business Process Consultant	70
Sr. Tech Consultant	60
Tech Consultant	15