Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-074-2022

Contratación del servicio de soporte operativo a clientes.

Pliego de condiciones técnicas

Junio 2022

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 y alcance del contrato 4
2.1 Objeto 4
2.2 Alcance de los servicios 4
3 Metodología aplicable y entorno tecnológico 7
4 Acuerdos de Nivel de Servicio 8
4.1 Exclusiones a los ANS 8
4.2 Compromiso de subsanación 8
4.3 Indicadores y objetivos de los ANS. 9
5 Organización y equipo de trabajo 10
5.1 Definición del equipo de trabajo 10
6 Mecanismos de seguimiento y control 11
6.1 Dirección del servicio. Organización y supervisión de trabajos 11

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 y alcance del contrato

2.1 Objeto

El presente expediente tiene por objeto la contratación de los servicios profesionales de soporte técnico informático y operativo a clientes de EJIE, dentro del ámbito de los servicios convergentes, en los siguientes aspectos:

- Apoyo a los gestores de confianza de EJIE en el seguimiento de clientes.
- Elaboración de informes de seguimiento de cliente.
- Acompañamiento de los clientes en el proceso de adopción de los servicios que contrata para que se adapten rápidamente a los modelos de gestión de EJIE.
- Velar por que los clientes reciban el servicio adecuado ayudando a desatascar incidencias y peticiones operativas.

2.2 Alcance de los servicios

Este servicio queda encuadrado dentro del grupo de Confianza (equipo de EJIE que da apoyo operativo a clientes perteneciente al Centro de Mando dentro de la Dirección Técnica de Infraestructuras) y se apoyará en los gestores de confianza, que serán los encargados de asegurar la realización de todas las actividades con la calidad adecuada.

El equipo de confianza trabaja de forma estrecha con las diferentes áreas que proporcionan los servicios de Ejie al Cliente. Son la referencia para el Cliente en caso de dudas operativas y vela por que los Clientes reciban el servicio adecuado ayudándoles en su día a día a desatascar incidencias y peticiones operativas y generando informes de seguimiento operativo de los servicios ofrecidos a cada Cliente.

Sirve de enlace entre el cliente y los servicios a nivel operativo, punto de coordinación para los cambios. Se informa y documenta de la situación de los tiquets en curso, incidencias graves y las comunica al Cliente, así como también sobre problemas o cambios en relación al servicio. Revisa los temas en curso, eleva los riesgos operativos a los grupos correspondientes dentro de Ejie.

El equipo de confianza debe buscar el aporte de valor tanto al cliente ayudando a mejorar su satisfacción en los servicios que presta EJIE como a las áreas que prestan los servicios de EJIE ayudando en la mejora de los servicios escalando deficiencias o mejoras detectadas en la prestación de los servicios por el cliente.

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, Housing, Almacenamiento, Infraestructura pasiva WAN, SMS gestionado, Navegación, Servicio de Videoconferencia, Gestión de la conectividad LAN y Wifi, Servicio de Escritorio Virtual (Lekuona), Gestión de impresión, Centro de Operaciones de Seguridad, Servicios de Plataforma Big Data.

Los clientes principales son RCAGV (red corporativa administrativa del Gobierno Vasco), Osakidetza y red sectorial de Justicia

Funciones a realizar

- **Modelo de seguimiento operativo**
  - Establecer el modelo de seguimiento operativo con los clientes en función de sus necesidades.

- **Generar informes de seguimiento:**
  - Elabora informes operativos periódicos para el cliente sobre el funcionamiento de sus Servicios contratados

- **Coordina la aprobación de los interesados.**
  - Colabora con el CAB a fin de aprobar actuaciones especiales sobre el servicio, informando al Cliente y coordinando las ventanas de menos impacto al negocio.

- **Gestiona los riesgos sobre los eventos de negocio en los Clientes**
  - Prevé y se informa anticipadamente de los eventos de negocio, verificando que se realizan las acciones necesarias para evitar riesgos operacionales. Se informa del calendario de los periodos críticos del cliente, donde se debe mantener estables los sistemas y los escala.

- **Vela por los niveles de garantía del servicio**
  - De manera proactiva hace seguimiento de las solicitudes operativas del cliente y desatasca las posibles deficiencias en la ejecución de las mismas.

- **Participa en el escalado de incidencias**
  - En situaciones críticas mantiene informado al Cliente sobre las incidencias graves. Además del curso de los problemas abiertos relacionados con ellos.

- **Informa al Cliente de aspectos operativos de sus servicios**
  - Acompaña a los clientes en el uso adecuado de las herramientas que proporcionan acceso a los servicios. Resuelve las dudas operativas sobre la gestión de sus servicios, herramientas, procesos. Informa sobre las mejoras incorporadas a los servicios y procesos que afenten al cliente.

- **Escalado de deficiencias/mejoras en los servicios/ procesos**
  - Escala deficiencias o posibles mejoras detectadas por los clientes o por el mismo sobre los servicios o procesos y hace su seguimiento.

- **Comunica aspectos relevantes a Cliente**
  - Comunica al Cliente sobre cualquier cambio o situación en EJIE que puedan repercutir en los servicios que se le prestan.

Mejora continua

El servicio deberá mantener una actitud proactiva donde uno de los pilares debe ser la participación en la mejora continua.

- **Estandarizar**: Establecer procedimientos de trabajo, plantillas, actividades... que permitan sistematizar el trabajo realizado. Todo esto debe ser definido, documentado y socializado para que todos los gestores trabajen de manera similar, generando concimiento que aporte valor.

- **Simplificar**: Cualquier actividad que no aporte valor al servicio debe ser detectada y eliminada. Utilizar el mínimo de pasos para conseguir los objetivos. Mantener un pensamiento basado en resultados para producir soluciones prácticas.

- **Optimizar**: Analizar que puede mejorarse y cual puede tener un mayor impacto positivo. Utilizar métricas que permitan verificar el progreso y ajustar el enfoque.

- **Automatizar**: Basándose en el conocimiento de las herramientas utilizadas proponer iniciativas de industrialización que permitan reducir cargas de trabajo en tareas rutinarias y sustituirlas por tareas de mayor aporte de valor.

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 servicio, 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 servicio propuesto por EJIE, y garantizando la simbiosis con el modelo actual vigente.
El licitador deberá proponer un plan de calidad que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y seguimiento del mismo.
Este plan debe contemplar al menos:

- Procedimiento de control y seguimiento del servicio
- Medidas de calidad a implementar en el servicio y sistemas de información para garantizar la calidad del servicio.
- Planteamiento de cómo evolucionar de un servicio reactivo a un servicio preventivo.
- Control de los Niveles de Servicio.
- Plan de formación.
- Plan de entrada y salida.
- Planteamiento de actividades de mejora continua del servicio.

También deberá incorporar casos de usos donde se reflejen los procedimiento a seguir dentro de las funciones asumidas y adaptados al ámbito de los servicios prestador por EJIE.

El entorno tecnológico de referencia será el establecido en los estándares del Gobierno Vasco**.** Se deberán aplicar por tanto aquellos que se consideren necesarios para la ejecución del servicio, conforme a las características específicas de cada una de las herramientas incluidas en el alcance del presente pliego de condiciones técnicas.
El adjudicatario se compromete a adoptar y soportar en todo momento cualquier modificación o adaptación del entorno tecnológico establecido por el Gobierno Vasco e incluido dentro de sus estándares.

A continuación, vemos las herramientas de gestión que el servicio se apoya y por tanto debe conocer:

- Service Now
- HP Service Manager
- ITSM Remedy

4 Acuerdos de Nivel de Servicio

Se establecen una serie de indicadores y valores objetivo para los mismos que se consideran un marco mínimo que la oferta presentada debe satisfacer o mejorar.
Se solicita que el adjudicatario aporte los ANS adicionales que estime necesarios para la gestión del servicio tomando como punto de partida los incluidos en el presente pliego. El método de cálculo y los valores objetivo de los indicadores deben ser propuestos de partida como se ha dicho por el licitador, pero una vez transcurridos los tres primeros meses se formalizarán los diferentes valores a aplicar, los cuales serán revisados, negociados y aceptados expresamente entre las partes.
La gestión del servicio se debe volcar en alcanzar los valores objetivo comprometidos, el incumplimiento de los mismos a partir del quinto mes acarreará la aplicación de penalizaciones según se detalla en el apartado Penalidades del PCP y la aplicación de medidas correctoras que se decidirán conjuntamente con el proveedor. Durante los cuatro primeros meses, aunque el incumplimiento de los objetivos no incurra en penalización, los indicadores se deben calcular igualmente.
Las plataformas para el cálculo de los indicadores será la herramienta de gestión de iniciativas de gestión IT proporcionada por EJIE, en algún caso concreto el origen de la información podría ser alguna otra herramienta técnica administrativa.
EJIE y el adjudicatario podrán revisar de mutuo acuerdo los valores iniciales y/o incorporar nuevos indicadores, para adaptarlos a las necesidades de los servicios del Plan de Convergencia o la situación del mercado de servicios IT. La decisión final sobre los mismos la llevará a cabo EJIE.
A la finalización del presente contrato en el periodo de retorno del servicio los compromisos de los ANS, aún en su rol de proveedor saliente, deberán seguir siendo soportados por el mismo.

4.1 Exclusiones a los ANS

El proveedor quedará liberado del cumplimiento de los ANS y de asumir la penalización correspondiente si dicho incumplimiento se debe a una de las siguientes causas:

- Incidentes provocados por órdenes expresas de EJIE.
- Modificaciones realizadas en la metodología que no se hayan comunicado de forma adecuada por EJIE al adjudicatario.
- Incidentes resultantes de no aplicar las acciones de mejora o recomendaciones que el proveedor haya justificado adecuadamente y EJIE hubiese aceptado previamente.
- Circunstancias que planteen una situación de emergencia o causas de fuerza mayor.

4.2 Compromiso de subsanación

Cuando ocurra el incumplimiento repetitivo de un ANS concreto, el proveedor se compromete a elaborar y ejecutar un plan de acción específico para la mejora del mismo. En ese caso además se podrían instaurar métricas ad hoc que permitan un seguimiento más preciso del servicio o servicios afectados. Dicho plan de todas formas no puede suponer en la práctica la minoración de los objetivos acordados para el ANS ni traducirse en una disminución neta de la calidad del servicio.

En incumplimiento continuado de los compromisos vinculados a los ANS se considerará un incumplimiento de contrato achacable al adjudicatario y en el caso de que supusiera la rescisión del mismo, el periodo de devolución del servicio sería sin coste para EJIE.

4.3 Indicadores y objetivos de los ANS.

Indicador Servicio	Valor Objetivo	Periodo de cómputo
Peticiones al servicio atendidas en menos de 1 día.	>=90	mensual
ANS del servicio por cliente cumplidos	>=90	mensual
Informes mensuales acordados con clientes entregados antes del día 10 de cada mes.	>=90	mensual
Porcentaje de validaciones de cambios aprobadas en plazo.	>=90	mensual
No conformidades de clientes sobre los servicios	<=1	semestral
<A proponer por el licitador>	**<Por Definir>**	**<Por Definir>**

Indicador Organización del Servicio	Valor Objetivo	Periodo de cómputo
Tiempo mínimo de solape entre un recurso entrante y uno saliente	<=15d	semestral
Falta del nº de recursos planteado en el servicio (fuera de vacaciones)	< 5 días	Mensual
<A proponer por el licitador>	**<Por Definir>**	**<Por Definir>**

5 Organización y equipo de trabajo

5.1 Definición del equipo de trabajo

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

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

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 el responsable del Centro de Mando y los gestores de confianza. También participara como un Gestor de Apoyo más.

  Este rol se estima en un mínimo de 1.700 horas anuales.

- **Tres Gestores de Apoyo,** serán los encargados de realizar tareas, peticiones, apoyo a las Gestores de confianza de EJIE.

  Este rol se estima en un mínimo de 5.100 horas anuales.

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 el responsable del Centro de Mando, 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 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.

6.1 Dirección del servicio. Organización y supervisión de trabajos

La Dirección y supervisión del servicio serán tareas llevadas a cabo por el responsable del servicio, quien actuará como coordinador y supervisor de la correcta realización de los compromisos contraídos por el adjudicatario.
El responsable del Centro de Mando 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 gestores de confianza tendrán un papel especialmente relevante para asegurar el buen hacer del servicio, derivado de la necesidad de coordinación de un volumen considerable de acciones con diferentes implicados, 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, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará 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.
- Hojas de control de peticiones asignadas al servicio.
- Documentos de gestión del servicio: a solicitud del responsable de EJIE, la empresa adjudicataria cumplimentará los documentos de gestión por cliente, según un modelo definido: actas de reuniones, registro de reclamaciones/mejoras, informes de progreso, control de la satisfacción, etc.