Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Expediente: EJIE-075-2024

Suministro de Licencias y servicios profesionales ServiceNow 2024-2026.

Pliego de condiciones técnicas

Junio 2024

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	05/2024	Primera versión	AGA-SSII	Eduardo Iglesias
				Juan José Carrasco

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 primer ejercicio 9

3.1.3 Crecimiento potencial segundo ejercicio 9

3.2 Servicios profesionales ServiceNow 10

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, SPM, …) 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 QA (quality assurance): se usará como un paso previo antes de llegar a producción y será donde se validarán las implementaciones y cambios a llevar al entorno productivo.
- Entornos de desarrollo 1 y 2: se usarán como entornos de desarrollo.

El volumen de suscripción de licencias de cada producto para estos 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.

2.2 Servicios profesionales

Actualmente sobre ServiceNow se aloja la solución de ITSM/ITOM/SPM para diversos servicios que se suministran desde el entorno de convergencia de EJIE 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 (Release)
itbaterdev	DEV	Vancouver
itbaterdev2	DEV	Vancouver
itebaterqa	QA	Vancouver
itbatera	PRO	Vancouver

Actualmente estas instancias se encuentran en la versión más actual, aunque según el plan de versiones de ServiceNow a lo largo de 2024 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 esperados 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 periódicas bajo demanda del estado de la instancia productiva, generando KPIs respecto a la salud en áreas concretas (manejabilidad, rendimiento, seguridad, actualización, 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 2024.

En este sentido, el volumen inicial de licencias estimadas previstas a suscribir por cada ítem y tipo en septiembre de 2024 es conformes a la tabla siguiente. La cantidad exacta será notificada previamente al inicio del contrato.

		Inicio
Ítem Licencias	**Tipo**	**Unidades**
ITSM Standard	User	1.050
ITSM Pro	User	0
BSH	User	300
Integrationhub starter	Transactions	1
ITOM Visibility	Node	13.000
ITBM Standard (with Perf. Analytics) //SPM	User	95
agile team	Module	1
Additional non-prod instance	Europe Data Center	2
ITOM Health	Node	5.700
Digital Catalog Portfolio	Node	5
SAM	Node	200
BCM	User	20

3.1.2 Crecimiento potencial primer ejercicio

Se ha estimado que durante el primer ejercicio podría producirse un potencial crecimiento en el volumen inicial, que conforme a su demanda se contabilizará y regularizará en la finalización de cada trimestre. La previsión de crecimiento para el primer ejercicio es conforme a la siguiente tabla:

		Ejercicio 1			
		Inicio	Q1_2025	Q2_2025	Q3_2025
Ítem Licencias	Tipo	Unidades	Unidades	Unidades	Unidades
ITSM Standard	User	1.050	1.200	1.350	1.500
ITSM Pro	User	0	0	0	0
BSH	User	300	325	350	375
Integrationhub starter	Transactions	1	1	1	1
ITOM Visibility	Node	13.000	19.000	19.300	19.600
ITBM Standard (with Perf. Analytics) //SPM	User	95	100	105	110
agile team	Module	1	1	1	1
Additional non-prod instance	Europe Data Center	2	2	2	2
ITOM Health	Node	5.700	11.000	11.200	11.400
Digital Catalog Portfolio	Node	5	5	5	5
SAM	Node	200	200	200	200
BCM	User	20	20	20	20

3.1.3 Crecimiento potencial segundo ejercicio

En el caso de ejecución de prórroga, la estimación del estado inicial en septiembre de 2025 y crecimiento potencial del segundo ejercicio, sería conforme a la siguiente tabla:

		Ejercicio 2			
		Q4_2025	Q1_2026	Q2_2026	Q3_2026
Ítem Licencias	Tipo	Unidades	Unidades	Unidades	Unidades
ITSM Standard	User	1.600	0	0	0
ITSM Pro	User	0	1.700	1.800	1.900
BSH	User	400	425	450	475
Integrationhub starter	Transactions	1	1	1	1
ITOM Visibility	Node	19.900	20.200	20.500	20.800
ITBM Standard (with Perf. Analytics) //SPM	User	115	120	125	130
agile team	Module	1	1	1	1
Additional non-prod instance	Europe Data Center	2	2	2	2
ITOM Health	Node	11.600	11.800	12.000	12.200
Digital Catalog Portfolio	Node	5	5	5	5
SAM	Node	200	400	400	400
BCM	User	20	40	40	40

3.2 Servicios profesionales ServiceNow

Se contempla la contratación de Servicios Profesionales del fabricante 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 horas de consultoría del fabricante, que podrá consumirse bajo demanda.

Sin perjuicio de su posterior consumo, se estima la siguiente bolsa de horas anual según perfil de consultor de ServiceNow:

Ítem Servicios Profesionales	Horas potenciales
Sr. Engagement manager	70
Sr. Business Process Consultant	90
Sr. Tech Consultant	90
Tech Consultant	70