



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE N°: EJIE-006-2025

Servicios de acceso a bases de datos de investigación y asesoramiento especializado en TI (Tecnologías de la Información).

Pliego de condiciones técnicas

Fecha: Enero/2025

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede reproducirse, en todo o en parte, ni mostrarse a otros, ni usarse para otros propósitos que los que originaron su entrega, sin el permiso escrito de EJIE. En caso de entregarse en virtud de un contrato, su uso se limitará 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.	10/01/2024		Iñaki Astorkia	Juanjo Villa

Índice

1	Introducción	4
2	Objeto del contrato.....	5
2.1	Objeto y Alcance del Servicio	5
3.	Requisitos del producto/servicio.....	6
3.1	Requisitos generales	6
3.2	Servicios de acceso a base de datos y asesoría especializada en materia de TI	6
3.2.1	<i>Servicio de acceso a base de datos</i>	<i>7</i>
3.2.2	<i>Asesoría y consultas con analistas especializados en TI.....</i>	<i>8</i>
3.2.3	<i>Asesoría y consultas con perfil ejecutivo en materia de TI</i>	<i>8</i>
3.3	Perfiles destinatarios de los servicios a contratar.....	9
3.4	Seguimiento de la ejecución del contrato	10
3.4.1	<i>Planificación y dirección de los trabajos.....</i>	<i>10</i>
3.4.2	<i>Seguimiento y control del servicio</i>	<i>10</i>
3.4.3	<i>Informes.....</i>	<i>10</i>
3.5	Acuerdos de nivel de servicio	11

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

La transformación digital de empresas y administraciones públicas, fundamentada en tecnologías informáticas, es esencial para mejorar la eficiencia de los servicios prestados. Gracias a las tecnologías emergentes, se abren nuevas oportunidades que permiten optimizar la entrega de servicios, la gestión de la información y las relaciones tanto con organizaciones como con ciudadanos. Este proceso implica una transformación profunda en los modelos de servicio, impulsando la creación de nuevos servicios digitales y la mejora de los existentes. Requiere, además, el desarrollo de nuevas capacidades organizativas y personales, enfocándose en estrategias que utilicen la tecnología para transformar los servicios.

Para alcanzar estos objetivos, EJIE necesita colaborar con expertos del sector para "obtener servicios de asesoría e investigación en TI". Dada la amplitud de los servicios que ofrece EJIE, es imprescindible asociarse con proveedores que cuenten con una experiencia demostrada en proporcionar una cobertura integral para las iniciativas de TI, tanto actuales como futuras, y que ofrezcan acceso a perfiles de analistas con experiencia técnica profunda y capacidad para abordar las diversas necesidades del sector público.

El presente contrato se enmarca dentro de las actividades de la Dirección de EJIE, orientadas a la definición de la estrategia, organización, transformación digital interna y asesoramiento en proyectos tecnológicos del Gobierno Vasco y su Sector Público en áreas clave como infraestructuras TIC, seguridad, sistemas de información, transformación digital, modelos organizativos y de procesos, consultoría, innovación y otras áreas de TI gestionadas por EJIE.

El alcance del servicio que se pretende contratar incluye los siguientes elementos:

- **Servicio de acceso a un especialista ejecutivo líder en TI** que proporcione asesoramiento estratégico y técnico, abordando tanto la perspectiva empresarial como la técnica.
- **Acceso a bases de datos de conocimiento en TI** mediante suscripción, incluyendo informes de investigación que cubran las siguientes áreas:
 - Información técnica detallada.
 - Información estratégica relevante.
- **Servicio de asesoría y consultas con analistas especializados** en diversas áreas de TI, accesibles para consultas puntuales a través de diferentes canales telemáticos.
- **Otros servicios de valor añadido**, tales como conferencias especializadas en TI, acceso a comunidades de conocimiento "peer to peer", y otros recursos para compartir experiencias y conocimientos en el ámbito de TI.

3. Requisitos del producto/servicio

3.1 Requisitos generales

Debido al alcance del servicio que se pretende contratar, se ha considerado necesario que la licitadora cumpla con los siguientes requisitos generales, los cuales han sido definidos teniendo en cuenta diversos factores. Entre estos, destaca el análisis detallado de las experiencias previas en la gestión del acceso a la información, tanto por parte de perfiles analistas como de perfiles ejecutivos. Estos perfiles tienen como finalidad definir las necesidades operativas y estratégicas en materia de TI. Dicho análisis incluye el número de documentos e informes consultables en las bases de datos de investigación disponibles por cada perfil, así como la calidad y la independencia de la información contenida en los mismos. A partir de estos análisis, se definen los siguientes requisitos mínimos:

- El número de analistas especializados en plantilla, el cual debe ser superior a 1.000 analistas.
- El número de documentos publicados en la base datos durante los últimos tres años debe ser igual o superior a 7.500 documentos anuales.
- En fecha de diciembre de 2024 (a tener en cuenta hasta el 31/12/2024), el tamaño total de las bases de datos ha de disponer de más de 100.000 documentos.

3.2 Servicios de acceso a base de datos y asesoría especializada en materia de TI

La finalidad de la presente contratación es la obtención de servicios de consultoría e investigación en tecnología de la información (TI), esenciales para respaldar la toma de decisiones estratégicas en este ámbito, con el objetivo de optimizar el uso de recursos de manera eficiente y sostenible.

Los temas de TI pueden incluir, entre otros, los siguientes:

- Planificar y establecer políticas, procedimientos y mejores prácticas de TI.
- Establecer e implementar el gobierno de TI.
- Revisión de Tecnologías de la Información nuevas y emergentes.
- Asistencia en decisiones de adquisición de hardware y software de TI
- Licencias de software y gestión de activos.
- Desarrollo de aplicaciones/sistemas
- Análisis de datos, gestión de datos e inteligencia empresarial
- Seguridad de la información
- Planificación estratégica y Arquitectura Empresarial
- Evaluaciones de problemas de la industria, productos y tendencias principales en el mercado

- Evaluación comparativa de TI
- Transformación digital y Servicios de Gobierno Digital
- Talento, reclutamiento y retención de TI
- Soluciones de telecomunicaciones, telefonía y call center
- Recuperación ante desastres y continuidad del negocio
- Computación en la nube
- Estrategia y gestión de dispositivos móviles.
- Respuesta a emergencias y comunicaciones por radio.
- CRM/ERP empresarial

Adicionalmente a los temas previamente mencionados, pueden proponerse otros adicionales para optimizar los resultados.

En todo caso, la empresa licitadora deberá nombrar a un/a interlocutor/a dentro de su empresa que desempeñe las labores de responsable la coordinación durante la ejecución del contrato.

3.2.1 Servicio de acceso a base de datos

El servicio de acceso a la base datos ha de cumplir una serie de requisitos generales:

1. La base de datos ha de incluir información independiente y actualizada sobre tendencias tecnológicas, análisis de mercado, benchmarking y estrategias empresariales especializadas en el sector TI, donde se incluyan documentos técnicos, informes de investigación, seminarios web, resúmenes y cualquier otro documento orientado a la investigación de TI.
2. Dicha base de datos deberá contener, del mismo modo, herramientas que faciliten a EJIE la realización de assessment de situaciones, como la madurez del propio EJIE, Gobierno Vasco o cualquiera de los potenciales clientes de EJIE a la hora de abordar la implantación de una capacidad tecnológica específica o transformación empresarial.
3. La base de datos debe ser compatible con acceso desde diferentes dispositivos (PC, tablets, smartphones) al igual que deberá ser compatible con los distintos sistemas operativos (Windows, macOS, Android, iOS).
4. Debe ofrecer soporte para múltiples idiomas, incluyendo la traducción al castellano en informes y paneles principales. En el caso de que la traducción no sea simultánea, EJIE podrá requerir la traducción de los mismos a la empresa adjudicataria.
5. El contenido ha de estar actualizado periódicamente, con fechas claras de publicación para garantizar la vigencia de la información.
6. Ha de permitir la posibilidad de realizar búsquedas por palabras clave, temas, industrias, regiones geográficas y otros criterios relevantes.
7. Ha de contener la posibilidad de descargar informes y datos en formatos comunes como PDF, Excel o Word, para facilitar el análisis y la presentación.
8. Debe permitir comparar proveedores, productos, tecnologías o industrias, mostrando puntos fuertes y débiles de cada una de ellas, garantizando la independencia de la información.
9. Se deberá otorgar una formación inicial para el uso de la herramienta y soporte técnico en idioma español.
10. La base de datos deberá cumplir con la normativa vigente de protección de datos, así como los estándares de calidad internacional.

11. Capacidad de generar informes adaptados a las necesidades específicas de EJIE por sector, región o tamaño empresarial.
12. Protocolos de seguridad, incluyendo autenticación de usuarios, cifrado de datos y auditorías regulares.
13. Disponer de herramientas y recursos para realización de análisis de comparativas que permitan medir la madurez de las distintas tecnologías.
14. Disponer de Herramientas web modulares e interactivas que permitan la realización de distintas funciones; alcance de prescripciones técnicas, análisis estructurales de evaluación de distintas tecnologías.
15. Los dos puntos anteriores, deberán proporcionar la guía de acceso rápido o resúmenes de la documentación de la investigación relacionada.

3.2.2 Asesoría y consultas con analistas especializados en TI

En relación al servicio de **asesoría y consultas con analistas especializados en TI**, a continuación, se indican las garantías mínimas que han de darse en la comunicación entre EJIE y el analista especialista:

1. La empresa debe proporcionar acceso a analistas con experiencia comprobada en el área de consulta solicitada.
2. La empresa deberá tener la posibilidad de agendar reuniones con analistas en horarios adaptados a la necesidad de EJIE, considerando las diferencias horarias.
3. Calidad de la comunicación: La empresa deberá garantizar la disponibilidad de comunicación en castellano, ya sea directamente con el analista o a través de traducción simultánea.
4. Si así se requiere, se deberán incluir informes, whitepapers, estudios de caso u otros documentos que respalden las recomendaciones realizadas.
5. Deberá facilitar un sistema que permita registrar las consultas realizadas, los temas tratados y los resultados o recomendaciones proporcionados por el especialista en TI.
6. Deberán ofrecer múltiples modalidades de consulta: llamadas telefónicas, videoconferencias o respuestas escritas, según las necesidades de EJIE.
7. Deberá asegurar que toda la información intercambiada se trate con absoluta confidencialidad y cumpla con las normativas de privacidad.
8. La Dirección de EJIE podrá realizar preguntas ilimitadas a los analistas especializados en TI.

3.2.3 Asesoría y consultas con perfil ejecutivo en materia de TI

En relación al servicio de **asesoría y consultas con perfil ejecutivo en TI**, a continuación, se indican las garantías mínimas que han de darse en la comunicación entre EJIE y el perfil ejecutivo:

1. El perfil ejecutivo deberá acompañar a EJIE en el desarrollo de las estrategias específicas alineadas con los objetivos y desafíos del sector.
2. Deberá acompañar a EJIE con un plan de acción estructurado que incluya objetivos a corto, mediano y largo plazo.
3. Deberá de ser capaz de realizar un diagnóstico detallado del entorno empresarial y tecnológico de EJIE al inicio del servicio.
4. Deberá identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

5. Deberá acompañar a EJIE mediante el asesoramiento definiendo prioridades estratégicas y en la asignación de recursos de manera eficiente, desarrollando hojas de ruta clara con hitos definidos y métricas.
6. Deberá orientar a la Dirección de EJIE en la negociación con proveedores, gobernanza y dirección.
7. Deberá atender las reuniones periódicas o bajo demanda que EJIE requiera para evaluar el progreso y ajustar estrategias.
8. El perfil ejecutivo elaborará la documentación requerida para el sustento de su función. Del mismo modo, seleccionará y desatacará para EJIE la información, herramientas y otros recursos relevantes que respalden las recomendaciones estratégicas facilitando el acceso por parte de EJIE a los mismos en la BBDD disponible.
9. A su vez, facilitará a EJIE las invitaciones oportunas para eventos exclusivos o mesas redondas organizadas por la empresa, al menos, facilitando dos invitaciones por sesión organizada.
10. A todas aquellas conferencias, mesas redondas o similares organizadas por la empresa, a las cuales EJIE no pueda asistir, la empresa deberá poner a disposición de EJIE la documentación que resuma los aspectos más relevantes tratados y las conclusiones más relevantes, así como la guía de acceso a la documentación de investigación asociada. La empresa en todo momento deberá facilitar a EJIE la asistencia en remoto (en directo o en diferido) siempre no puedan atender dichos eventos de manera presencial.
11. El perfil ejecutivo acompañará y asesorará en la propuesta de acciones para alinear las estrategias planteadas con los distintos niveles de organización (directivos, mandos intermedios y operativos).
12. Deberá garantizar que la información de EJIE será tratada de manera confidencial.
13. Se comprometerá a mantener la neutralidad de las recomendaciones, sin intereses comerciales relacionados con terceros.
14. Deberá ser capaz de definir métricas junto a EJIE para evaluar el éxito del servicio, cumpliendo con los hitos definidos entre las partes, los ahorros o mejoras alcanzados como resultado de las estrategias, entre otros.

3.3 Perfiles destinatarios de los servicios a contratar

Los distintos perfiles identificados por EJIE, a los cuales se les prestarán los servicios descritos en este apartado, son los siguientes:

- **Perfil técnico:**

- N° mínimo de personas con acceso: 250
- Los perfiles técnicos tendrán acceso a:
 - Acceso a base de datos de conocimientos en materia de TI (Información de carácter técnico).

- **Perfil estratégico:**

- N° mínimo de personas con acceso: 2
- El perfil estratégico tendrá acceso a:
 - Acceso a base de datos de conocimiento en materia de TI (Información de carácter técnico y estratégico).

- **Perfil estratégico con analistas y especialistas:**

- N° mínimo de personas con acceso: 2
- El perfil estratégico con analistas y especialistas tendrá acceso a:
 - Acceso a base de datos de conocimiento en materia de TI (Información de carácter técnico y estratégico).
- El perfil estratégico con analistas y especialistas tendrá acceso a asesoría y consultas con analistas especializados, así como acceso a un especialista con perfil ejecutivo.

Además de los accesos mínimos requeridos, se pueden solicitar más accesos según sea necesario durante el contrato. EJIE atenderá estas solicitudes bajo demanda sin compromiso, utilizando los precios unitarios por perfil recogidos la propuesta económica. El precio unitario total indicado por perfil deberá comprender todos los servicios asociados al mismo para un periodo anual.

3.4 Seguimiento de la ejecución del contrato

3.4.1 Planificación y dirección de los trabajos

La Dirección de EJIE es responsable de la planificación y dirección de las tareas para garantizar el cumplimiento del servicio descrito en esta contratación. Puede proponer variaciones convenientes o, en su caso, la suspensión de los trabajos si hay una causa debidamente justificada. Para asegurar que los trabajos evolucionen correctamente, se creará un grupo de seguimiento del servicio, que estará compuesto al menos por:

- Personal designado de la Dirección de EJIE.
- Responsable del servicio por parte del adjudicatario.

3.4.2 Seguimiento y control del servicio

El seguimiento y control del servicio se llevará a cabo bajo las siguientes directrices:

- La Dirección efectuará un seguimiento continuo del servicio.
- La documentación elaborada por el adjudicatario en relación con el servicio deberá ajustarse a la metodología de EJIE y mantenerse permanentemente actualizada.
- El adjudicatario presentará informes periódicos sobre el seguimiento del servicio.
- Las reuniones de seguimiento del contrato se realizarán en la sede de la Dirección o mediante herramientas telemáticas a criterio de EJIE, contando siempre con la participación del responsable designado por el adjudicatario, el grupo de seguimiento asignado por la Dirección y otros participantes que se consideren necesarios para revisar el estado y progreso de los servicios prestados.

3.4.3 Informes

El adjudicatario deberá entregar informes de seguimiento de forma semestral. Este informe sobre el estado del contrato estará estructurado en las siguientes secciones:

- Estado y progreso de la prestación de servicios, incluyendo datos cualitativos y cuantitativos de las consultas realizadas por usuario/tipo hasta la fecha, actividades en curso y actividades planificadas para el siguiente periodo.

- Información adicional que considere necesaria el responsable del Contrato para un mejor seguimiento y control del servicio.

El adjudicatario deberá entregar un informe final de ejecución con un mes de antelación a la fecha de finalización del contrato, en el que se incluirá un resumen de gestión de los servicios prestados, incluyendo datos estadísticos de consultas e informes emitidos por usuario/tipo.

3.5 Acuerdos de nivel de servicio

Los servicios en el presente pliego tendrán asociadas unas condiciones de prestación ajustadas a los siguientes acuerdos de nivel de servicio.

Disponibilidad del servicio de acceso a la base de datos de conocimiento:

- Indicador: 24 horas / 365 días al año.
- Incidencia grave: No disponibilidad de acceso a la base de datos por un periodo superior a 6 horas.
- Incidencia leve: No disponibilidad de acceso a la base de datos por un periodo inferior a 6 horas.

Tiempo de Respuesta a Solicitudes de Asesoría y Consultas con Analistas Especializados:

- Indicador: Al siguiente día laborable.
- Se considera una incidencia grave si el tiempo de respuesta excede las 24 horas.
- Se considera una incidencia leve si el tiempo de respuesta es inferior a las 24 horas.

Plazo para Asignación de Analista para Consulta para Realización de Informe a Solicitud a Asesoría y Consultas con Analistas Especializados:

Indicador: 10 días laborables.

- Se considera como incidencia grave si el plazo es superior a 15 días laborables.
- Se considera como incidencia leve si el plazo está entre 11 y 14 días laborables.

Plazo para Entrega de Informe a Solicitud a Asesoría y Consultas con Analistas Especializados:

Indicador: 10 días laborables.

- Se considera como incidencia grave si el plazo es superior a 15 días laborables.
- Se considera como incidencia leve si el plazo está entre 11 y 14 días laborables.