Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-047-2025

Servicios para Consultoría, Diseño, Construcción, Proyectos, Entrega, Despliegue y Soporte de Servicios Plataformas.

Pliego de condiciones técnicas

Junio de 2025

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

EXPEDIENTE Nº: EJIE-047-2025

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen 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:
1.0	05/2025	Versión inicial	Iratxe Montoya	Aritza Iratzagorria

EXPEDIENTE Nº: EJIE-047-2025

1 Índice

1 Índice 3
2 Introducción 4
3 Objeto del contrato 5
3.1 Lotes 6
4 Alcance de la contratación 8
4.1 Tecnologías 8
4.2 Ámbito 10
5 Características / Alcance de los lotes de Servicios a contratar 11
5.1 En el ámbito de Diseño y Construcción y Modelado de Servicios 11
5.2 En el ámbito de Proyectos Estratégicos y/o On-Boarding de Entidades 14
5.3 En el ámbito de Entrega y Despliegue 16
5.4 En el ámbito de Soporte Técnico Avanzado 20
5.5 En el ámbito de todos los lotes para fomentar Cadenas de Valor 33
6 Requisitos de los lotes de Servicios a contratar 38
6.1 Metodología 38
6.2 Plan de Calidad 40
6.3 Seguimiento 45
7 Planificación y organización de los lotes de servicios 48
7.1 Responsabilidades gestión y ejecución de los lotes de servicios 48
7.2 Horario de los lotes de Servicios 67
7.3 Intervenciones fuera del horario habitual 68
7.4 Dimensionamiento del equipo de trabajo 69
7.5 Actualización tecnológica 69
7.6 Garantía de la disponibilidad del servicio 69
7.7 Plan de Transición 70
8 Condiciones de Seguridad/Generales 72
9 Anexos 74
9.1 Anexo I - Entorno Tecnológico Multicapa 74
9.2 Anexo II - Entorno Tecnológico Productos 75
9.3 Anexo III - Entorno Tecnológico Data & Analytics 76
9.4 Anexo IV – Entorno Tecnológico Automatización y CI / CD 78
9.5 Anexo V - Entorno Tecnológico Infraestructuras, Comunicaciones y Seguridad 78
9.6 Anexo VI - Entorno Tecnológico Proyectos Entregas y Despliegues 78
9.7 Anexo VII – Volumetría Plataformas (Anual) 79
9.8 Anexo VIII – Volumetría Productos (Anual) 81
9.9 Anexo– Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras 84

2 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

3 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la adquisición de los lotes de Servicios necesarios para poder proporcionar los servicios competencia de la subdirección de Plataformas en el área de Servicios Convergentes, y en concreto **Hosting y BatData.**

Para ello se requieren servicios colaboradores **que trabajen en las áreas de Consultoría, Diseño, Construcción, Proyectos, Entrega, Despliegue y Soporte correspondientes a las distintas, plataformas / productos (Cloud y On-premise),** teniendo como objetivo ofrecer servicios con garantías tanto a Gobierno Vasco como a las distintas Entidades convergentes (Legacy y Batera).

Los **objetivos** que deben primar **en el servicio de esto lotes** son:

- Garantizar un servicio de calidad.
- Optimizar la disponibilidad y utilización de los recursos puestos en juego.
- Flexibilidad para asumir nuevas competencias y tecnologías.
- Integración con los procesos operativos de EJIE.
- Contribuir activamente a la generación de valor principalmente para los servicios Hosting y BatData, pero también para el resto de los servicios convergentes.
- Optimizar la cadena de servicios TIC de EJIE y la gestión compartida de los objetivos estratégicos de EJIE.
- Colaborar con los roles dinamizadores (fuera del alcance de esta contratación), con el objetivo de fomentar la eficiencia y la mejora continua en las cadenas de valor asociadas a los servicios contratados.

Para ello:

Por una parte, la prestación de los servicios solicitados en los distintos lotes de este pliego conllevará el cumplimiento de los **Acuerdos de Nivel de Servicio** establecidos por EJIE, que tendrán los ajustes necesarios en función de la ejecución de los servicios. Dichos Acuerdos de Nivel de Servicio estarán alineados con las necesidades actuales de EJIE, siendo necesario su constante seguimiento para garantizar los servicios prestados y con la suficiente flexibilidad para que permita su actualización en función de cambios o nuevos requerimientos de EJIE.

Pero también:

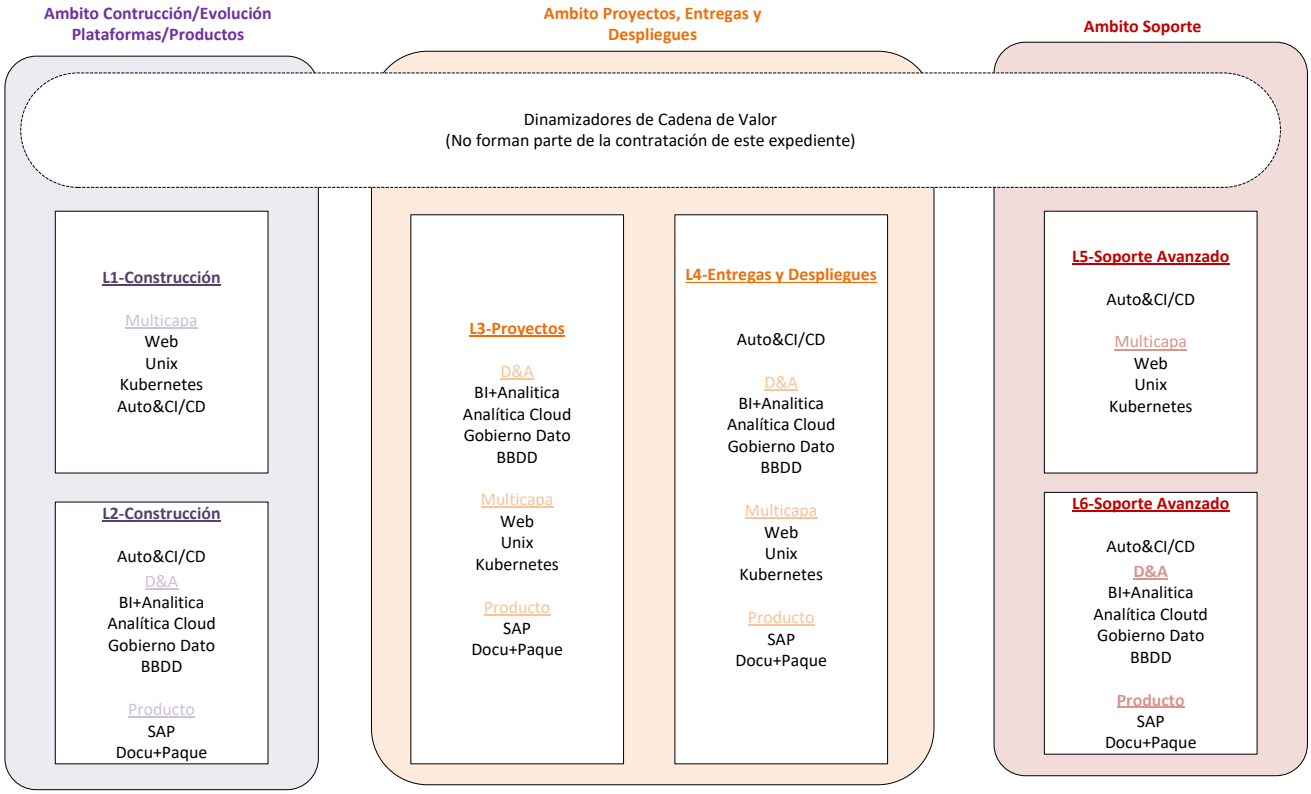
Esta licitación prioriza un enfoque basado en los siguientes principios fundamentales:

- **Creación y gestión compartida de la cadena de valor:** La relación no debe ser meramente transaccional, sino que debe construirse sobre una corresponsabilidad en la mejora y optimización del servicio, asegurando su alineación con la estrategia y necesidades de la organización.
- **Efectividad y orientación a resultados:** La evaluación del proveedor no se basará únicamente en la ejecución de tareas, sino en su capacidad para aportar soluciones efectivas, optimizar recursos y generar mejoras sostenibles en el tiempo.
- **Proactividad e innovación:** Se valorará la capacidad del proveedor para anticiparse a necesidades futuras, proponer mejoras continuas y aportar enfoques innovadores que maximicen el impacto del servicio.
- **Gobernanza y colaboración transparente:** La relación debe basarse en un modelo de confianza mutua y comunicación fluida, con mecanismos claros para la toma de decisiones y la evaluación del desempeño.
- **Gestión del conocimiento y sostenibilidad:** Más allá de la prestación del servicio, se espera que el proveedor contribuya a la transferencia de capacidades y al fortalecimiento del conocimiento dentro de la organización.

A continuación, se concreta el detalle de cada uno de los lotes de servicios requeridos:

3.1 Lotes

A continuación, se muestra un dibujo con la distribución de los servicios por lotes:



Para la prestación de los servicios demandados, se han definido los lotes siguientes:

- **Lote I Construcción Multicapa**– Servicios Profesionales para Diseño, Construcción, Evolución y Consultoría Avanzada de soluciones MultiCapa y Modelado / Evolución de Servicios ofertados a Entidades / Organismos Públicos.
- **Lote II Construcción Productos y Data & Analytics** – Servicios Profesionales para Diseño, Construcción, Evolución y Consultoría Avanzada de soluciones de Productos y Data & Analytics y Modelado / Evolución de Servicios ofertados a Entidades / Organismos Públicos.
- **Lote III Proyectos** – Servicios Profesionales para Proyectos Estratégicos en el ámbito de MultiCapa, Productos y Data y Analytics, On-Boarding de las Entidades / Organismos dependientes de Gobierno a Batera, así como consultorías una vez integradas en Batera
- **Lote IV Entregas y Despliegues** – Servicios profesionales de apoyo a la gestión de entregas operacionales de los servicios en el ámbito de MultiCapa, Productos y Data & Analytics y Servicio de despliegue de aplicaciones, dentro del ámbito de los procesos de cambios y despliegues.
- **Lote V Soporte Multicapa**– Servicios Profesionales para Soporte Técnico MultiCapa, para entidades en Batera, y/o en proceso de Convergencia
- **Lote VI Soporte Productos y Data & Analytics**– Servicios Profesionales para Soporte Técnico de Productos y Data & Analytics para entidades en Batera, y/o en proceso de Convergencia

Los criterios para la prestación de los servicios, elaboración de las ofertas y criterios de valoración de los mismos. serán comunes exceptuando los siguientes aspectos:

- Importes máximos y valores estimados de los contratos, incluidos en el PCP,
- Áreas Tecnológicas y Volumetrías. Indicadas en los Anexos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII
- Tareas a prestar. Se detallarán en cada caso en el punto correspondiente al alcance del servicio.
- Condiciones de solvencia incluidas en el PCP correspondiente.

4 Alcance de la contratación

La contratación correspondiente a los distintos lotes de Servicios permitirá acompañar a EJIE a proporcionar los servicios de **Hosting y BatData a partir de todas las plataformas y productos que lo conforman, desde la visión de Consultoría, Diseño, Construcción, Proyectos, Entrega, Despliegue y Soporte.**

Entendemos Hosting como Servicio de integración, transición y gestión de infraestructura y aplicaciones a la nube de Batera. Que deberá cubrir la gestión tecnológica global de aplicaciones (tradicionales y modernas (Batapps)), computación, almacenamiento, redes y contingencias de forma flexible. Abarcando todo el ciclo de vida desde la identificación de los sistemas a integrar en Batera, pasando por la definición y transición a la nube (construcción, entrega y despliegue) y su operación y soporte una vez integrado.

Y BatData como servicio que ofrece una plataforma de datos y analítica alojada en el cloud de AWS que permite a las entidades suscritas a este servicio, disfrutar del análisis de conjuntos de datos grandes y complejos, ayudando a las entidades a recopilar datos de diversas fuentes, almacenarlos, transformarlos y analizarlos para ponerlos a disposición de los usuarios finales.

4.1 Tecnologías

A continuación, se indica el alcance a nivel de tecnología correspondiente a cada Lote de servicios:

Lote I Construcción MultiCapa:

Anexo I – Entorno Tecnológico MultiCapa

Anexo IV – Entorno Tecnológico Automatización y CI/CD

Anexo V – Entorno Tecnológico INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES y SEGURIDAD. En caso de que requerir este anexo, se deberá solicitar por parte de la empresa licitadora completando la plantilla indicada en el PCP

Sirven de referencia para conocer las soluciones MultiCapa, a construir y evolucionar en los Backlogs y modelos como servicio

Lote II Construcción Productos y Data & Analytics

Anexo II – Entorno Tecnológico Productos

Anexo III – Entorno Tecnológico Data & Analytics

Anexo IV – Entorno Tecnológico Automatización y CI/CD

Anexo V – Entorno Tecnológico INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES y SEGURIDAD. En caso de que requerir este anexo, se deberá solicitar por parte de la empresa licitadora completando la plantilla indicada en el PCP

Sirven de referencia para conocer las soluciones de Productos y Data & Analytics, a construir y evolucionar en los Backlogs y modelos como servicio

Lote III Proyectos:

Anexo I – Entorno Tecnológico MultiCapa

Anexo II – Entorno Tecnológico Productos

Anexo III – Entorno Tecnológico Data & Analytics

Anexo IV – Entorno Tecnológico Automatización y CI/CD

Anexo V – Entorno Tecnológico INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES y SEGURIDAD. En caso de que requerir este anexo, se deberá solicitar por parte de la empresa licitadora completando la plantilla indicada en el PCP

Anexo VI Entorno Tecnológico Proyectos, Entregas y Despliegues

Sirven de referencia para conocer las Soluciones MultiCapa, Productos y Soluciones de Data & Analytics e Infraestructura sobre las cuales se van a abordar los proyectos estratégicos, así como los proyectos de ON-BOARDING de las distintas Entidades

Lote IV Entregas y Despliegues:

Anexo I – Entorno Tecnológico MultiCapa

Anexo II – Entorno Tecnológico Productos

Anexo III – Entorno Tecnológico Data & Analytics

Anexo IV – Entorno Tecnológico Automatización y CI/CD

Anexo V – Entorno Tecnológico INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES y SEGURIDAD. En caso de que requerir este anexo, se deberá solicitar por parte de la empresa licitadora completando la plantilla indicada en el PCP

Anexo VI Entorno Tecnológico Proyectos, Entregas y Despliegues

Sirven de referencia para conocer las Soluciones MultiCapa, Productos y Soluciones de Data & Analytics e Infraestructura sobre las cuales se van a abordar entregas y despliegues,

Lote V Soporte MultiCapa:

Anexo I – Entorno Tecnológico MultiCapa

Anexo IV – Entorno Tecnológico Automatización y CI/CD

Anexo V – Entorno Tecnológico INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES y SEGURIDAD. En caso de que requerir este anexo, se deberá solicitar por parte de la empresa licitadora completando la plantilla indicada en el PCP

Anexo VII – Volumetría Plataformas (Correspondientes al año anterior)

Anexo VIII – Volumetría Productos (Correspondientes al año anterior)

Anexo Seguridad

Lote VI Soporte Productos y Data & Analytics:

Anexo II – Entorno Tecnológico Productos

Anexo III – Entorno Tecnológico Data & Analytics

Anexo IV – Entorno Tecnológico Automatización y CI/CD

Anexo V – Entorno Tecnológico INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES y SEGURIDAD. En caso de que requerir este anexo, se deberá solicitar por parte de la empresa licitadora completando la plantilla indicada en el PCP

Anexo VII – Volumetría Plataformas (Correspondientes al año anterior)

Anexo VIII – Volumetría Productos (Correspondientes al año anterior)

Anexo Seguridad

A lo largo del presente contrato se podrán ir incrementando o decrementando las Tecnologías de las que EJIE se responsabilice, por lo que **trimestralmente** se revisarán los Anexos Tecnológicos.

Los servicios deberán recoger las nuevas tecnologías que vayan surgiendo a lo largo del contrato, fijándose para cada una los plazos y la formación con la que se deberán asumir.

EJIE dispone de servicios de Soporte, que denominaremos de Tercer Nivel, con sus principales proveedores tecnológicos.

El servicio correspondiente a los **Lotes V y VI** harán uso junto a los Responsables de EJIE de los soportes de tercer nivel con los que EJIE cuenta, coordinando conjuntamente las acciones que garanticen el correcto funcionamiento de los Sistemas. En el caso de los **lotes I, II. III y IV** los integrantes de la empresa proveedora colaborarán con EJIE apoyados por los servicios de Tercer Nivel contratados por éste.

4.2 Ámbito

Los lotes de servicios correspondientes a esta contratación se suministrarán para el área de **Servicios Convergentes** de EJIE y en concreto en el ámbito de **Plataformas** desde el cual EJIE, ofrecerá servicio a las Distintas Entidades / Organismos de Sector público de la CAE convergentes en BATERA.

5 Características / Alcance de los lotes de Servicios a contratar

A continuación, se detallan las características / alcance de los servicios a contratar:

5.1 En el ámbito de Diseño y Construcción y Modelado de Servicios

Se contratará un lote de servicios:

5.1.1 LOTE I y LOTE II: Servicios Profesionales para Diseño, Construcción, Evolución y Consultoría de Soluciones Multicapa (Lote I) y Productos y Data & Analytics (Lote II) y Modelado Evolución de Servicios Ofertados a Entidades / Organismos Públicos

El alcance de las tecnologías a abarcar en cada uno de los casos se detalla en los Anexos I (Lote I), Anexos II y III (Lote II) pero a continuación se concretan las características y funciones principales a realizar por ambos lotes de Servicios.

Los objetivos principales de este lote serán:

- Modelar y evolucionar los servicios ofertados desde Plataformas.
- Maximizar el valor del offering de los servicios ofertados por Plataformas, a través del análisis y la mejora continua de los resultados correspondientes a los SLA's establecidos.
- Construir y Evolucionar soluciones MultiCapa (Lote I) y de Productos y Data & Analytics (Lote II) (on-premise y Cloud) que enriquezcan y amplíen la oferta de los Servicios Convergentes en el ámbito de Plataformas.
- Colaborar con el Product Owner en el Diseño, Construcción, Evolución de las diferentes Soluciones MultiCapa (Lote I) y de Productos y Data & Analytics (Lote II)
- Construir soluciones seguras, resilientes y con ciclo de vida ágil.
- Ofrecer servicios de Consultoría Avanzada, en tecnologías Novedosas que permitan complementar los conocimientos del Equipo de EJIE, pudiendo así ofrecer soluciones "punteras" alineadas con el ritmo del mercado y las necesidades de los clientes convergentes.
- Colaborar con los roles dinamizadores (fuera del alcance de esta contratación), con el objetivo de fomentar la eficiencia y la mejora continua en las cadenas de valor asociadas a los servicios contratados.

A continuación, se detallan las funciones a realizar en los distintos ámbitos:

<u>Modelado de Servicios</u>

Las funciones que deberá realizar el servicio en el ámbito del modelado de servicios son:

- Colaborar con el Service Owner en el Diseño, Construcción y Evolución de los servicios indicados.
- Definir las iniciativas necesarias para poner en marcha dicha evolución, coordinar su progreso y hacer un seguimiento de los objetivos conseguidos.
- Deberá garantizar la correcta configuración del Servicio.
- Deberá aportar al Equipo de construcción requisitos a implementar en las soluciones detectadas en las necesidades de Evolución de los Servicios.
- Deberá colaborar con el Equipo de Servicios y con los lotes de Construcción velando porque se cumplan los distintos puntos y objetivos marcados en Plan de Servicio.
- Deberá promover una única visión de servicio en colaboración con los Service Owner's, tanto en el caso de Hosting como en el de BatData, que deberá corresponderse con el trabajo a realizar en los distintos lotes.

<u>Construcción y Evolución de Soluciones MultiCapa (Lote I) y de Productos y Data & Analytics (Lote II)</u>

Las funciones a realizar en este caso son:

- Colaborar con el Product Owner en el diseño, construcción y evolución del Catálogo de soluciones.

- Colaborar con el Product Owner en el diseño, construcción y evolución del Catálogo de Peticiones IT para cada solución.
- Definir y Modelar Herramientas que permitan garantizar la correcta Gestión de la configuración de las soluciones. Promoviendo "todo como código", en sistemas de control de versiones centralizados y colaborativos.
- Diseñar y Construir mecanismos de integración de la configuración con herramientas de Gestión IT, ... para permitir así el alineamiento con la Entrega, Despliegue y Soporte.
- Acompañar a los Product Managers correspondientes de cada una de las Soluciones en las tareas de investigación, selección, desarrollo, gestión, construcción y evolución.
- Trabajar en la construcción, incorporando la Automatización en cada una de las soluciones y más concretamente en los procedimientos de Provisión, Ciclo de Vida, Configuración, Continuidad, Backup y Recuperación, Monitorización, …
- Trabajar en la construcción incorporando la SEGURIDAD (tanto en la provisión, como en el ciclo de vida y evolución de las mismas) en las soluciones, implantando como parte de la solución herramientas, … que permitan garantizar el "compliance de Seguridad" de las mismas.
- Trabajar en la construcción, incorporando en la base de conocimiento de Service Now, la DOCUMENTACIÓN normalizada para la Provisión, Ciclo de Vida, Configuración, Continuidad, Backup y Recuperación, Monitorización... de todas las soluciones.
- Alinear las soluciones a construir con las nuevas necesidades / iniciativas, estrategia de evolución de plataformas y gestionando los backlogs correspondientes para evolucionar los servicios Hosting y BatData.
- Normalizar procedimientos de puesta productivo para el ámbito de entrega y despliegue que garantice agilidad en el ciclo de vida de las soluciones.
- Estandarizar auto-remediaciones y diagnósticos automáticos para el ámbito de soporte técnico avanzado que garantice resiliencia operativa de los servicios.

Para estas últimas funciones se emplearán modelos de trabajo Agiles que junto con la visión de automatización en la construcción permitan la evolución continua de las soluciones.

Como parte de la colaboración correspondiente a la evolución de las soluciones, también se deberán asumir:

- Pruebas de Concepto de nuevas soluciones y escenarios.
- Consultorías de adaptación de nuevas tecnologías.

Que permitan mantener actualizado el RoadMap de las soluciones.

El alcance de las Plataformas a Diseñar, Construir, Evolucionar y Modelar como Servicio en el caso del Lote I se plasma en el Anexo I y en el del Lote II en los Anexos II y III

Es importante también disponer de conocimiento en las soluciones indicadas en el Anexo IV

Consultoría Avanzada

Las principales funciones en este caso son:

- Conocer las tendencias del mercado y las soluciones novedosas en las tecnologías requeridas.
- Trasladar las necesidades de los clientes a requisitos de evolución de las soluciones de plataformas, teniendo en cuenta la funcionalidad, rendimiento, operación y servicio y coste de las mismas.
- Colaborar además de con EJIE con otros clientes, grupos, iniciativas, que permitan estar al día en tecnologías / soluciones en constante evolución (principalmente en escenarios Cloud, pero también on-premise)

Automatización y CI/CD

La adjudicataria se compromete a promover la automatización en las distintas tareas a realizar como parte de la construcción de las soluciones, para poder reforzar la oferta de Servicios de Convergencia.

Deberá hacer uso de las herramientas que administra el equipo de automatización de EJIE, las que se vayan incorporando a lo largo de la vigencia del contrato y/u otras ofrecidas por la adjudicataria como parte de su oferta.

Se tomará como referencia de las soluciones susceptibles de automatización las incluidas en el Anexo I (Lote I) y Anexos II y III en (Lote II) y también se incorpora el Anexo IV con las herramientas correspondientes al ecosistema de automatización.

La adjudicataria se compromete, del mismo modo, a colaborar de forma activa con el grupo de automatización de EJIE y con los adjudicatarios del lote de soporte avanzado, responsables de dar soporte a las herramientas de automatización existentes y sobre las que se deberá trabajar, así como con otros terceros bajo supervisión de EJIE y respecto de otros servicios para la generación de automatismos en herramientas no administradas o explotadas directamente desde el Servicio.

Además del Diseño, Construcción y Evolución de las Soluciones Estándares, la empresa adjudicataria del lote de construcción deberá:

- Incorporar la visión de Continuous Integration / Continuos Delivery / Continuous Deployment
- Trabajar en un modelo de despliegue haciendo uso de herramientas de CI / CD (GitLab, Jenkins, Nexus Repository, Harbor…)
- Desarrollar el scripting para los “pipelines” de construcción y despliegue de aplicaciones sobre dichas plataformas / productos estándar, así como otros que vayan incorporándose a lo largo del periodo de contratación

Seguridad

Se determina la seguridad como un punto de relevancia para reforzar la oferta de los Servicios de Convergencia, adquiriendo una importancia creciente, más aún a medida que los servicios están cada vez más expuestos. En este sentido, la Seguridad cada vez debe estar más presente en todos los ámbitos, no sólo en las propias infraestructuras de Seguridad IT, en forma de configuraciones específicas, procesos de actualización, procedimientos de respuesta a incidentes, etc.

En esta línea, la Organización está avanzando hacia un enfoque SecOps en el que la Seguridad pasa a ser una responsabilidad compartida por toda la Organización en busca de un objetivo común, que es mantener la Organización Segura. En este tránsito, el equipo de Seguridad actuará de tractor colaborando con todos los equipos en la implantación de este enfoque SecOps.

Por ello deberá de tenerse en cuenta en la construcción de soluciones, incorporando a los mismos:

- Procedimientos e Indicadores que permitan mantenerse al día con las actuales tendencias de seguridad, amenazas y vulnerabilidades comunes, así como políticas de seguridad, procedimientos y mejores prácticas.
- Procedimientos / herramientas e Indicadores que permitan llevar a cabo autoevaluaciones para identificar los agujeros de control o seguridad.
- Procedimientos / Herramientas que permitan automatizar la instalación de parches de seguridad relevantes, así como gestionar el ciclo de vida
- Procedimientos / Herramientas que permitan incorporar las recomendaciones detectadas en auditorías de Seguridad de terceros.
- Procedimientos / Herramientas que permitan responder en escenarios de recuperación de negocio debidas a ataques Ransomware, …

Para poder acometer los puntos anteriores e incorporar a soluciones esta visión de Seguridad requerida, el proveedor deberá trabajar de forma activa con el Equipo de Seguridad de EJIE y los responsables de Seguridad establecidos en el equipo de Plataformas

5.2 En el ámbito de Proyectos Estratégicos y/u On-Boarding de Entidades

Se contratarán los siguientes servicios:

5.2.1 LOTE III: Asistencia Técnica para Proyectos Estratégicos en el ámbito de MultiCapa, Productos y Data y Analytics, On-Boarding de las Entidades / Organismos dependientes de Gobierno a Batera, así como consultorías una vez integradas en Batera

Los servicios a contratar en el lote III tienen como objetivo como colaborar con los Responsables de EJIE en labores de gestión, consultoría, análisis, diseño y ejecución de Proyectos de carácter Estratégico en el ámbito de soluciones de MultiCapa, de Productos y de Data y Analytics y Proyectos de OnBoarding de las Entidades y Organismos dependientes de Gobierno a Batera.

A su vez deberán colaborar en las consultorías que surjan en las entidades una vez integradas en Batera, tanto en las fases de análisis y diseño como en la ejecución de los proyectos / iniciativas que surjan de las mismas.

Gestión de Proyectos

Las diferentes tipologías de proyectos en las que se colaborará en la gestión con EJIE desde este servicio serán:

Proyectos Estratégicos en el ámbito de soluciones MultiCapa, Productos y Data & Analytics.

- Proyectos de On-Boarding de las entidades y Convergencia de sus Servicios s a Servicios IT-Batera.

Dentro de esta función se usarán las metodologías que aseguren una gestión de proyectos robusta.

La función de gestión de Proyectos en este caso tiene los siguientes objetivos:

- Manejar la planificación, diseño, entrega y soporte de los entornos operacionales usados por los Proyectos Estratégicos y de OnBoarding para la transición y proceso productivo.
- Asegurar que los planes de Proyecto e hitos dentro del mismo se alcanzan.
- Asegurar que los riesgos del proyecto son manejados efectiva y eficientemente.
- Colaborar con los roles dinamizadores (fuera del alcance de esta contratación), con el objetivo de fomentar la eficiencia y la mejora continua en las cadenas de valor asociadas a los servicios contratados.

Tareas a realizar:

- Comprensión de los requisitos del proyecto y contribuir a la estrategia de ejecución.
- Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas
- Elaborar propuestas presupuestadas.
- Asegurar que los recursos adecuados están asignados.
- Asegurar que todas las actividades necesarias se detallan en el resumen del proyecto.
- Participar en las revisiones posteriores del proyecto.
- Proporcionar informes sobre el estado y progreso del mismo.

Ámbito técnico correspondiente a análisis y diseño de proyectos estratégicos y OnBoarding

Los perfiles técnicos que participen en el servicio deberán colaborar con el personal de EJIE y empresas de terceros participantes en fases de consultoría, análisis y diseño de proyectos de carácter estratégico, para ello deberán:

- Colaborar con el responsable de EJIE en la elaboración/gestión del porfolio de proyectos Estratégicos (desde un punto de vista, técnico)
- Conocer y comprender los requisitos / necesidades del proyecto y contribuir a la estrategia de ejecución desde la visión técnica.
- Asegurar la alineación de los diseños con los estándares marcados desde los servicios Hosting y BatData

- Revisar y acordar el diseño arquitectónico, así como la solución técnica propuesta por el proveedor del proyecto
- Asegurar que todas las actividades técnicas necesarias se detallan en el resumen del proyecto.
- Participar en las revisiones técnicas posteriores del proyecto
- Identificar aspectos críticos y actuaciones que afecten a la ejecución del proyecto.
- Revisar de la documentación, realizando recomendaciones sobre los requisitos y formatos de dicha documentación.
- Colaborar con los responsables y técnicos implicados en la Entrega, para poder garantizar la correcta ejecución de proyectos e iniciativas llevadas a cabo por dicho grupo, así como la transferencia de conocimiento.

A su vez serán encargados de acompañar al personal de EJIE en los pasos necesarios para acoger nuevas Entidades / Organismos en Batera, realizando para ello deberán realizar:

- Consultorías que recojan la Situación Inicial de las entidades y el inventario necesario
- En base a los datos recogidos, proponer el diseño de la solución en Batera, basándose en los catálogos estándares
- Concretar el plan de ruta y coordinar desde un punto de vista técnico los pasos a realizar para la incorporación de la entidad en Batera.
- Identificar aspectos críticos y actuaciones que afecten a la adecuada migración de servicios y soluciones. Proponer solución para esas situaciones a consideración en los Planes de Convergencia
- Definir los mecanismos y procedimientos para asegurar la correcta ejecución de los trabajos y convergencia a Batera, cumpliendo objetivos técnicos, económicos y plazos establecidos en cada caso.
- Colaborar con los responsables y técnicos implicados en la Entrega, para poder garantizar la correcta ejecución de proyectos e iniciativas llevadas a cabo por dicho grupo.

Además de en escenarios de OnBoarding una vez que las Entidades / Organismos se hayan integrado en Batera colaborarán con el personal de EJIE participando en fases de consultoría, análisis y diseño nuevas necesidades que surjan en dichas Entidades.

Ámbito técnico correspondiente a construcción / ejecución de proyectos estratégicos y OnBoarding de las entidades

Deberá existir como parte del servicio un equipo de técnicos con conocimientos en las distintas plataformas indicados en los anexos I, II y III que deberán colaborar con el personal de EJIE, así como con consultores de análisis y diseño, y empresas de terceros participantes en:

- Participar en las pruebas de concepto necesarias para validar las soluciones propuestas en el proyecto.
- Colaborar con los perfiles técnicos que ejercen funciones de consultoría en la elaboración y validación de los Planes de Proyecto
- Provisionar las infraestructuras, requisitos, … necesarios para la ejecución del proyecto siguiendo la solución de Diseño establecida por los responsables técnicos de EJIE en colaboración con los perfiles técnicos que ejercen funciones consultoría correspondientes al servicio.
- Provisionar las soluciones de MultiCapa, productos y data & Analytics que formarán parte de la Solución del Proyecto
- Ejecutar las tareas de implantación, adecuación, transformación, migración, … requeridas en el proyecto y definidas por parte de los equipos de construcción y/o por parte de los roles técnicos correspondientes a este lote.
- Participar en la puesta en producción de la solución implantada por el proyecto en los distintos entornos y garantizar la disponibilidad de la solución, tanto en la puesta en producción (se entiende como puesta en producción no sólo la intervención en sí, sino también las horas/días posteriores, hasta garantizar que el servicio funciona con normalidad en horarios de mayor actividad), como los días posteriores de la misma.

- Garantizar la correcta puesta en producción de las soluciones que formen parte de la solución implantada desde el proyecto, validándola conjuntamente con los distintos procesos IT.
- Garantizar que los equipos de soporte y operaciones GERTU y los procesos implicados estén perfectamente informados de los servicios entregados, de los clientes que tienen suscritos estos servicios, y el nivel de servicio a garantizar cada una de ellas.

5.3 En el ámbito de Entrega y Despliegue

En este caso se contratará un lote de servicios.

5.3.1 LOTE IV: Servicios profesionales de apoyo a la Gestión de Entregas operacionales de servicios en el ámbito de MultiCapa, Productos y Data & Analytics y al servicio de Despliegue de Aplicaciones, dentro del ámbito de los procesos de cambios y despliegues

Los Servicios a contratar en este lote deberán:

- Asegurar que las entregas de las que se responsabilizan son “Entregadas” adecuada y plenamente operativas.
- Asegurar que los Despliegues de aplicaciones siguen los procedimientos establecidos para asegurar su adecuada implantación.
- Documentación de procedimientos a seguir.
- Definición del catálogo de servicio prestado.
- Estandarizar, simplificar, optimizar y automatizar los procedimientos tanto de gestión como técnicos en los que están involucrado.
- Creación de informes para el seguimiento del trabajo realizado y visualización de la optimización obtenida.
- Realizar todas las tareas técnicas dentro de su alcance tanto de entregas como de despliegues de aplicaciones.
- Colaborar con los roles dinamizadores (fuera del alcance de esta contratación), con el objetivo de fomentar la eficiencia y la mejora continua en las cadenas de valor asociadas a los servicios contratados.

El servicio asumirá además tareas técnicas del día a día en la gestión propia de los procesos de cambios y despliegues, complementándose con la actividad propia del personal de EJIE, acorde a las capacidades y necesidades que en cada momento se tengan.

Este servicio se apoyará en los responsables y gestores de procesos de cambios y despliegues de EJIE, que serán los encargados de asegurar la realización de todas las actividades con la calidad adecuada.

Los requisitos, funciones y ámbito de actuación se indican a continuación:

<u>Ámbito de actuación</u>

Los servicios prestados estarán dentro del alcance del servicio de Hosting y BatData.

Los clientes principales son RCAGV (red corporativa administrativa del Gobierno Vasco), Osakidetza y red sectorial de Justicia, pero también se deberá ofrecer este servicio a otras Entidades y Organismos en convergencia a Batera.

Ámbito de gestión y ejecución de Entregas

El objetivo del servicio es **garantizar que los servicios nuevos o sus modificaciones estén disponibles para su uso de acuerdo con las políticas de EJIE en los tiempos y SLA's comprometidos con cliente para ofrecer servicios óptimos.**

El servicio se encargará de coordinar todo el ciclo de vida de las entregas de los servicios Hosting y BatData, así como otros servicios que puedan surgir a lo largo de la contratación, desde el momento de la asignación hasta su puesta en el entorno productivo. El servicio será responsable de la consecución de los objetivos del procedimiento de entregas:

- Asegurar que la entrega cumple todos los requerimientos solicitados por el cliente.
- Equipos de Soporte / Operaciones perfectamente informados de los servicios entregados, de los clientes que tienen suscritos estos servicios, sus plataformas correspondientes y el nivel de soporte y operación a realizar en cada una de ellas.
- Nuevos servicios/infraestructuras tecnológicas entregadas y documentadas de forma ordenada y acordada.

Las tareas de gestión / ejecución de entregas se enmarcan en tres grupos de actividades:

- Planificación de Entregas
- Coordinación de Entregas
- Ejecución de Tareas de Entregas

La **Planificación de Entrega** se centra en la mejora continua de la gestión de entregas, los enfoques y modelos de entregas y el desarrollo de planes para entregas. Se realiza con regularidad y se desencadena por solicitudes de entregas no standard (no tienen definido un plan de entrega) y el objetivo es evolucionar una entrega no standard a una standard con su plan de entrega y así poder ser gestionada directamente por coordinación de entregas.

Se deben realizar conjuntamente con los servicios contratados por EJIE orientados a la mejora y con los responsables de entregas de EJIE, revisiones periódicas, según la eficacia de los procedimientos existentes. Las tareas asignadas a esta actividad:

- **Análisis de la entrega**, junto con los grupos diseño y construcción, servicios, procesos, operación y soporte se acuerdan las condiciones para la creación de un nuevo modelo de entrega:

  - ✓ Enfocado a la reutilización y automatización para la creación/modificación de nuevas instancias/suscripciones de productos o servicios.
  - ✓ Solución técnica global, en base a los estándares establecidos por EJIE.
  - ✓ Análisis de los principales clientes y relación con ellos, acuerdos de nivel de servicio existentes.
  - ✓ Gestión de riesgos.
  - ✓ Limitaciones tecnológicas que están presentes.
  - ✓ Nivel de control de los componentes, productos o servicios a implantar.

  Sobre la base de este análisis, se define el enfoque del nuevo modelo de entrega o se proponen cambios sobre algún modelo ya existente.

- **Revisión y desarrollo del nuevo modelo de entrega**, se revisa el nuevo enfoque del modelo o los cambios en modelos existente y se acuerda con EJIE su desarrollo. El nuevo modelo se desarrolla o actualiza.

- **Implementación del nuevo modelo de entrega**, basado en la definición del nuevo modelo o en la modificación de uno ya existente. El nuevo modelo deberá tener al menos:

  - ✓ Procedimientos técnicos de entrega.

- ✓ Autorizadores de la entrega.
- ✓ Plantillas de recogida de datos.
- ✓ Modelo de comunicación.
- ✓ Artículos de la base de datos de conocimiento.
- ✓ Plan de pruebas

Se automatiza la gestión y los scripts de tal manera que permitan reutilizarlos para las nuevas entregas que usen el modelo.

- **Formalizar nuevo plan,** se socializan los planes, procedimientos, se revisan por las partes interesadas y se incorporan a las peticiones de servicio y la gestión del conocimiento.

En la **Coordinación de Entregas** las tareas asignadas al adjudicatario dentro del servicio incluirán:

- **Identificación del modelo** aplicable dependiendo del tipo de petición solicitada. Identificando las tareas necesarias para poder llevar a cabo el despliegue de la solución planteada. Dentro de estas tareas estarán tanto las tareas técnicas de construcción como las tareas de modelado del nuevo servicio en las herramientas de gestión IT y operación.
- **Planificar y lanzar las ordenes de trabajo** establecidas en el plan de despliegues definido en función del modelo de entrega.
- **Elaborar un plan de pruebas,** al existir un modelo de entrega existirá un plan de pruebas ya definido y que se recuperará para ser ejecutado.
- **Ejecutar** en colaboración directa de los gestores de proceso, operación, equipo técnico que forma parte del servicio y el responsable del servicio **las pruebas** diseñadas y la elaboración del correspondiente informe del resultado de las mismas. Antes de pedir la puesta en producción se deberá validar que el resultado de las pruebas realizadas coincide con los resultados esperados.
- Solicitar la puesta en producción de dicha entrega.
- Activar la entrega.
- **Soporte post-implantación:** Cualquier comportamiento no esperado es analizado por el servicio y se realizarán las acciones necesarias para devolver el entorno al estado deseado lo antes posible. Se sacarán conclusiones que servirán para mejorar los modelos utilizados**.**

Como parte de **ejecución de tareas de Entrega**

Análisis y revisión de la solución de entrega propuesta desde el plano técnico, detectando posibles incompatibilidades con las soluciones estándar y proponiendo en estos casos, en coordinación con los equipos de construcción, soluciones que puedan garantizar lo especificado en el plan de calidad de los servicios.

Ejecutar las tareas técnicas necesarias para poder llevar a cabo las entregas de forma correcta y en los plazos acordados por el equipo de coordinación y gestión.

Dichas tareas deberán disponer de un periodo de garantía post-implantación (a consensuar entre EJIE y la empresa adjudicataria) para poder subsanar errores de ejecución o comportamiento anómalo tras su realización

Tareas fuera de alcance de ejecución de entregas:

- Tareas que no están dentro del ámbito tecnológico indicado en el anexo I, II y III (*)
- Tareas que, aunque si están dentro del ámbito tecnológico han sido transferidas a otros servicios como GERTU.

(*) Puede que para una optimización de la implantación de la entrega el servicio asuma tareas que no están dentro de su ámbito tecnológico, pero han sido transferida por otros grupos tecnológicos.

Ámbito de gestión y ejecución despliegue de aplicaciones

Dentro del ámbito de despliegue, el servicio se encargará de mover aplicaciones nuevas o nuevas versiones a entornos productivos mediante los cambios introducidos y evaluados a través del proceso de Gestión de Cambios. También está involucrado en el despliegue de aplicaciones en otros entornos como pruebas.

Las tareas de gestión e implantación de despliegues se enmarcan en dos grupos de actividades:

- Actividades del despliegue
- Actividades de desarrollo y revisión de los modelos de despliegues

Dentro de la **Actividad de Despliegues**, las tareas asignadas al adjudicatario dentro del servicio incluirán:

- **Inicio y revisión del despliegue:** Revisar la información del despliegue para que las fases posteriores del proceso dispongan de la información necesaria para poder llevarlo a cabo

- **Planificación y programación**: Construcción y planificación del despliegue del modo más apropiado en función de los servicios y niveles comprometidos. También se encarga de comprobar que se asignen los recursos apropiados y de las notificaciones a las partes afectadas.

- **Implantación**: Ejecución de todas las tareas creadas en la actividad de planificación y programación. El servicio es el responsable de realizar la implantación / ejecución, supervisión y coordinación del despliegue realizando el seguimiento de los distintos elementos que lo componen, así como de la ejecución de todas las tareas técnicas que estén dentro de su alcance.

Tareas fuera de alcance de implantación:

- Tareas que no están dentro del ámbito tecnológico de plataformas indicadas en el anexo I, II y III (*)
- Tareas que, aunque si están dentro del ámbito tecnológico han sido transferidas a otros servicios como GERTU.

(*) Puede que para una optimización de la implantación de la entrega el servicio asuma tareas que no están dentro de su ámbito tecnológico, pero han sido transferida por otros grupos tecnológicos.

Por otra parte, realiza una supervisión de las actividades principales del despliegue con el objeto de conocer el estado de su implantación y asegurar que las actividades se realizan según lo planificado. Lo cual implica lo siguiente:

- ✓ Garantizar que estén todos los elementos necesarios y disponibles para realizar el despliegue.
- ✓ Actualizar, si es necesario la programación del despliegue.
- ✓ Supervisar la implantación del despliegue en los entornos correspondientes, mediante las instrucciones en la fecha programada

- **Validación:** Validar el resultado del despliegue con el solicitante del despliegue. El solicitante tendrá que comprobar que el despliegue cumple las expectativas por él requeridas en la petición. En caso contrario, se evalúa si es necesario volver a la fase de implantación o planificación del despliegue mediante la creación de nuevas tareas.

- **Soporte post-implantación:** Acciones necesarias para solucionar posibles incidencias relacionadas con el despliegue realizado y devolver el entorno a un estado estable lo antes posible.

- **Cierre del despliegue**: Este procedimiento comprende las tareas necesarias para poder dar por cerrado el despliegue. En el mismo se contemplan las actividades de revisión tanto de los resultados obtenidos en la puesta en el entorno correspondiente del despliegue, como de las actualizaciones correspondientes en la CMDB. Validar la correcta actualización de la CMDB por cada despliegue.

La actividad de **Desarrollo y Revisión de los modelos de despliegues** se centra en la mejora continua de la práctica de gestión del despliegue, los modelos de despliegue y los procedimientos de despliegue y se deberá trabajar de forma conjunta con servicios de mejora, así como con el lote de construcción. Se debe realizar periódicamente o ante errores en el despliegue que detectan ineficiencias u oportunidades de mejora. Las tareas asignadas a esta actividad son las siguientes:

- **Definición de modelos de Despliegues:** Cuando un despliegue sigue un patrón de implementación regular, con bajo riesgo y alta tasa de éxito, se define un nuevo modelo de despliegue con el objetivo de eliminar el "desperdicio" y reducir los plazos de implementación. El nuevo modelo debe reducir la participación humana tanto técnica como de control sobre el despliegue.

- **Implementación y pruebas del modelo**: Configurar las herramientas de automatización necesarias para implementar el nuevo modelo e incorporar las distintas iniciativas al mismo. Se debe probar el nuevo modelo para garantizar el flujo y el comportamiento ante casos excepcionales.

- **Revisión modelos de despliegues:** Periódicamente o ante fallos en el despliegue se realiza una revisión de los modelos, identificando oportunidades para la mejora de la gestión y los procedimientos de implementación.

5.4 En el ámbito de Soporte Técnico Avanzado

En este caso se contratará un lote de servicios.

5.4.1 Lote V y Lote VI: Soporte Técnico Avanzado MultiCapa (Lote V) Productos y Data & Analytics (Lote VI) para entidades en Batera y/o en proceso de convergencia

El alcance de las tecnologías a abarcar se detalla en los anexos I (Lote V), II y III (Lote VI), pero a continuación se concretan las características y funciones principales a realizar.

Las funciones principales de los servicios a contratar en este lote son la administración, operación avanzada, automatización de la operación, mejora continua, seguridad, mantenimiento de las soluciones, así como el traslado de operativas al servicio de operación básico (GERTU) correspondientes al servicio Hosting y BatData.

Este servicio deberá colaborar con:

- Equipo de procesos para el cumplimiento de los procesos definidos en EJIE.
- Equipo de Gestión de Mejora de Servicios contratado por EJIE fuera del alcance de este expediente para poder cumplir los SLA's y trabajar en las mejoras que se establezcan derivadas del análisis

- Equipo de Construcción y Modelado, para el traspaso y puesta en producción de las distintas soluciones utilizadas en los servicios bajo la responsabilidad del equipo de Plataformas de EJIE.
- Equipo de Entregas para recepcionar y comenzar la operación de las distintas entregas que se lleven a cabo durante el contrato, correspondientes a los servicios, bajo la responsabilidad del equipo de Plataformas de EJIE
- Equipo de proyectos para recepcionar y comenzar la operación de los distintos proyectos estratégicos, que se lleven a cabo durante el contrato, correspondientes a los servicios, bajo la responsabilidad del equipo de Plataformas de EJIE.
- Equipo de operación básica GERTU como soporte avanzado ante incidencias escaladas. Así mismo generando procedimientos, automatismos y conocimiento para que GERTU pueda resolver en primera instancia tanto incidencias como tareas, despliegues, …
- Otros equipos de Soporte técnico de EJIE necesarios y fabricantes contratados por EJIE para cualquier tarea relacionada con un proceso o proyecto que se lleve a cabo durante el contrato.
- Colaborar con los roles dinamizadores (fuera del alcance de esta contratación), con el objetivo de fomentar la eficiencia y la mejora continua en las cadenas de valor asociadas a los servicios contratados.

El traspaso de procedimientos al servicio de operación básica GERTU originará a lo largo del contrato una disminución de determinadas tareas del servicio.

Las tareas a realizar por este lote de servicios en distintos ámbitos se detallan a continuación:

Monitorización y reporte del Nivel de Servicio de Soporte

- El servicio para la monitorización y reporte corresponde a las actividades asociadas con la monitorización y los servicios de reporte relacionados con los requerimientos de los niveles de servicio (SLRs). Adicionalmente, el proveedor podría facilitar información sobre la administración del sistema (p.ej. métricas de rendimiento, estadísticas, etc.) en un formato que sea acordado con EJIE, que resulte representativo y diseñado para el mismo. Los siguientes puntos identifican los roles y responsabilidades relevantes que el proveedor debe realizar para desarrollar los niveles de servicio y monitorización:
- Mantener y documentar el manual de procedimientos del servicio de monitorización y reporte siguiendo los requerimientos y las políticas definidas.
- Reportar un SLR de rendimiento y mejora de resultados.
- Medir, analizar y proporcionar informes de gestión sobre el rendimiento en relación con las SLR.
- Realizar reuniones de mejora de SLR para revisar SLRs y recomendaciones de mejoras, tanto con responsables de servicio de EJIE como con integrantes de gestión de mejora de otros servicios colaboradores
- Implementar mejoras para los planes SLR.
- Otorgar acceso a EJIE para visualizar el rendimiento del sistema, informes de monitorización de SLR, así como el acceso a datos relevantes.

<u>Rendimiento.</u>

Los servicios, en este caso, deberán realizar las actividades asociadas a la gestión y el ajuste de los componentes de la pila de servicio para un rendimiento óptimo. El proceso abarca los siguientes:

- Monitorización del rendimiento de los servicios de TI y de los componentes de TI de apoyo.
- Evaluación de los resultados de los informes.
- Realización de análisis de tendencias.
- Proporcionar recomendaciones para tunear el rendimiento.
- Realización de actividades de ajuste.
- Actualización periódica (al menos anualmente).

Los siguientes puntos identifican los roles y las responsabilidades que proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar los procedimientos de gestión del rendimiento siguiendo los requisitos y políticas previamente definidos.
- Realizar la optimización de los componentes de la pila de servicio para mantener un rendimiento óptimo.
- Administrar los recursos de componentes de la pila de servicio (por ejemplo, dispositivos y tráfico) para cumplir con las especificaciones del SLR en términos de disponibilidad y rendimiento.
- Proporcionar monitorización y reportes de rendimiento, la utilización y la eficiencia de los componentes de la pila de servicio basados en un marco de tiempo y secuencia definidos (por ejemplo, mensualmente).
- Evaluar, identificar y recomendar de forma proactiva configuraciones o cambios en configuraciones que mejoren el rendimiento.
- Llevar a cabo un análisis de tendencias para recomendar cambios para mejorar el rendimiento basado en el marco de tiempo especificado (por ejemplo, mensualmente).
- Realizar seguimiento de los SLR's basados en el marco de tiempo definido
- Implementar planes de mejora para coordinar con terceros, según sea necesario.
- Proporcionar asesoramiento y apoyo técnico al personal de soporte y desarrollo de aplicaciones y al servicio de pruebas de carga y rendimiento, según sea necesario.

Disponibilidad

Los objetivos a obtener en el ámbito de disponibilidad son:

- Comprender los requisitos generales de disponibilidad de las necesidades de negocio de EJIE y planificar, medir, supervisar y esforzarse continuamente por mejorar la disponibilidad de la Infraestructura de TI, los servicios y la organización de TI de soporte, para garantizar que estos requisitos se cumplan de forma coherente.
- Abarcar la evaluación, diseño, implementación, medición y gestión de la Disponibilidad de la Infraestructura de TI desde un componente y una perspectiva de extremo a extremo (es decir, Servicios).
- Optimizar la capacidad de la infraestructura de TI, los servicios y la organización de apoyo para ofrecer un nivel de disponibilidad sostenido que permita a EJIE satisfacer sus objetivos de negocio.
- Alinear las soluciones de Disponibilidad con los requisitos y objetivos establecidos en los planes de calidad correspondientes a los servicios

Atendiendo a los objetivos clave del proceso de disponibilidad, el servicio de Soporte junto con proceso de Gestión de Disponibilidad deberá:

- Implementar procedimientos de gestión de disponibilidad acordados.
- Proporcionar acceso de lectura sin restricciones a EJIE y el personal designado a todos los datos y registro de disponibilidad actuales e históricos de la base de conocimiento.
- Participar con EJIE en la definición de las medidas de disponibilidad y los requisitos de presentación de informes
- Asegurarse de que se implementan herramientas y prácticas de medición de disponibilidad.
- Participar en las sesiones de revisión de la Gestión de Problemas según corresponda, específicamente aquellos problemas relacionados con cortes de sistemas críticos.
- Producir y mantener un Plan de Disponibilidad que priorice y planifique mejoras de disponibilidad de TI aprobadas.
- Proporcionar informes de disponibilidad de TI para asegurar que los niveles acordados de disponibilidad, confiabilidad y mantenibilidad se miden, reporten y monitoricen de manera continua.
- Investigar las razones subyacentes de la disponibilidad inaceptable y proporcionar recomendaciones para la resolución.
- Implementar dichas recomendaciones
- Llevar cabo sesiones de revisión de la evaluación de la disponibilidad y proporcione recomendaciones de mejora justificadas por costes.

- Revisión periódica de auto-remediaciones en base a sondas de disponibilidad en contexto de aplicaciones modernas.

Teniendo en cuenta de nuevo, que, existirá un servicio de Explotación GERTU que soporta la responsabilidad principal de la Operación diaria de los servicios, de la Gestión de incidencias y de la Gestión de Eventos; y por lo tanto realizará junto con el proceso un seguimiento mensual de los datos de disponibilidad de los servicios con el fin de identificar tendencias negativas en los mismos o incumplimientos en los niveles acordados. Así mismo, procederá a realizar un diagnóstico de las tareas del día a día, las incidencias y los eventos de dichos servicios con tendencia negativa o incumplimientos con el fin de determinar posibles modificaciones en las actuaciones que realiza el servicio de explotación.

Capacidad

En este caso las actividades asociadas deberán asegurar que la capacidad de las pilas de Servicio coincida con la evolución de las demandas del negocio del EJIE de la manera más rentable y oportuna. El servicio abarca lo siguiente:

- Supervisión del rendimiento de los servicios de TI y de los componentes de TI de apoyo.
- Comprender las demandas actuales y pronosticar las necesidades futuras.
- Desarrollar planes de capacidad que satisfagan la demanda y las SLR.
- Desarrollar modelos y realizar simulaciones para gestionar la capacidad.
- Realizar evaluaciones de riesgo de las recomendaciones de capacidad.
- Desarrollar e implementar un plan de capacidad que incluya el impacto financiero de las pilas de Servicio.
- Realización de actividades de ajuste.

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes asociadas a capacidad que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar los procedimientos de Gestión de Capacidad que cumplan los requisitos y se adhieran a las políticas definidas.
- Desarrollar un plan de capacidad periódico (usualmente anual), incluyendo actualizaciones trimestrales.
- Desarrollar e implementar modelos de capacidad y ejecutar simulaciones para validar el plan de capacidad.
- Evaluar los impactos de la capacidad al agregar, eliminar o modificar aplicaciones y componentes de infraestructura.
- Supervisar continuamente el uso de los recursos de TI para permitir la identificación proactiva de los problemas de capacidad y rendimiento.
- Captura de información de tendencias y pronóstico de futuros requisitos de capacidad de clientes basados en umbrales definidos por el cliente.
- Evaluar las incidencias / problemas relacionados con la capacidad y formular recomendaciones para su resolución.
- Recomendar cambios a la capacidad para mejorar el rendimiento del servicio.
- Evaluar el impacto / riesgo y el coste de los cambios de capacidad.
- Mantener los niveles de capacidad para optimizar el uso de los recursos de TI existentes y minimizar los costes de EJIE para ofrecer servicios en las SLR acordadas.
- Revisión periódica de auto-remediaciones en base a capacidades de recursos en contexto de aplicaciones modernas.
- Asegurar que exista una capacidad adecuada dentro del entorno de TI para satisfacer las SLR y requisitos, teniendo en cuenta las variaciones diarias, semanales y estacionales en las demandas de capacidad.

Backup y recuperación

Los servicios de copia de seguridad y recuperación son las actividades asociadas con la provisión de capacidades de copia de seguridad y recuperación de acuerdo con los programas y requisitos de EJIE. El Proveedor debe demostrar que cumplirá o excederá los requisitos de Backup and Recovery de EJIE. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Copia de seguridad y Recuperación que el Proveedor debe realizar:

- Recomendar las mejores prácticas para las estrategias, políticas y procesos y procedimientos del Backup y Recuperación en base a los Plataformas / Productos ofertados.
- Mantener y documentar los Procedimientos de Backup y Recuperación que se adhieren a los requisitos y políticas de EJIE.
- Definir requisitos y políticas de supervisión
- Realizar pruebas de los medios de copia de seguridad para garantizar la recuperación incremental y completa de los datos y asegúrese de que la integridad del componente de la pila de servicio, según lo requiera o solicite EJIE.
- Recuperar archivos, sistema de archivos u otros datos requeridos de los medios de copia de seguridad, según sea requerido o solicitado por EJIE.

Continuidad del servicio de TI y recuperación de desastres

Servicios de Continuidad de Servicios de TI y Recuperación de Desastres (DR) son las actividades asociadas con el suministro de dichos Servicios para proporcionar aplicaciones cliente y su infraestructura asociada (por ejemplo, CPU, servidores, red, dispositivos de datos y salida, dispositivos de usuario final…).

Las aplicaciones cliente y la infraestructura (tanto Cloud como on-premise) asociada recibirán servicios de DR de acuerdo con el plan de continuidad de negocio de EJIE. El Proveedor debe demostrar que cumplirá o excederá los requisitos de Continuidad de Servicio de TI y Servicios de DR de EJIE. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades de Servicio de Continuidad y Servicios de DR que el Proveedor debe realizar:

- Cuando sea necesario, ayudar a EJIE en otras actividades de continuidad de TI y gestión de emergencias
- Mantener y documentar un plan de DR detallado para cumplir con los requisitos de Continuidad de Servicio de TI y DR. Incluir planes de datos, replicación, copias de seguridad, administración de almacenamiento y operaciones de contingencia que proporcionen la recuperación de los sistemas de EJIE dentro de los marcos de tiempo de requisito de recuperación establecidos después de que un desastre afecte al uso de los Servicios por parte de EJIE.
- Realizar pruebas de DR programadas por políticas de EJIE.
- Revisar e informar los resultados de la prueba de DR a EJIE.
- Desarrollar un plan de acción para abordar los resultados de las pruebas DR.
- Implementar el plan de acción y proporcionar un estado continuo hasta la terminación.
- Coordinar con EJIE durante una situación de DR de Proveedor según las políticas y procedimientos de DR.

Seguridad, vigilancia y prevención

Servicios de seguridad son las actividades asociadas con el mantenimiento de la seguridad física y lógica de todos los componentes de la pila de servicio (hardware y software) y protección de datos, virus, protección de acceso y otros servicios de seguridad en cumplimiento con los requisitos de seguridad de EJIE. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de seguridad que el proveedor debe realizar:

- Generales:
  - Mantenerse al día con las actuales tendencias de seguridad, amenazas y vulnerabilidades comunes, correspondientes a las soluciones de las que se ofrece servicio, así como políticas de seguridad, procedimientos y mejores prácticas.

- Llevar a cabo autoevaluaciones para identificar los agujeros de control o seguridad.
- Implementar planes de seguridad física y lógica coherentes con las políticas de Seguridad de usuario y los estándares de la industria.
- Denunciar infracciones de seguridad a directivas cliente por EJIE.
- Resolver violaciones de seguridad por políticas de cliente.
- Revisar todos los parches de seguridad relevantes para el entorno de TI y clasifique la necesidad y la velocidad con la que deben instalarse los parches de seguridad según lo definido por las políticas de seguridad y la administración del cambio.
- Instalar los parches de seguridad por proceso y procedimientos de Gestión del Cambio del Cliente, incluyendo la adquisición de la aprobación del Cliente requerida.
- Mantener el ciclo de vida de fabricantes que garantice matrices de compatibilidad multiproducto y soporte tercer nivel.
- Mantener toda la documentación requerida para las evaluaciones de Seguridad, auditorías y pruebas de control y control interno.
- Permitir auditorías de seguridad de terceros.
- Implementar en el servicio un programa de concienciación sobre seguridad.
- Asegurarse de que todo el personal del proveedor complete el entrenamiento de seguridad requerido por EJIE, basado en roles de seguridad de información definidos por EJIE.

- Seguridad física. Se centra en los controles de acceso físicos implementados para garantizar la seguridad de los datos de EJIE y el Proveedor, instalaciones y sus sistemas de gestión asociados.
- La seguridad de los datos consiste en las actividades asociadas con la clasificación, gestión, seguridad y encriptación de los datos confidenciales y el almacenamiento de los medios que contienen esos datos.
- Los Servicios de Gestión de Incidentes de Seguridad son las actividades asociadas con la identificación, clasificación, gestión y notificación de un evento de seguridad.
- Los Servicios de Cumplimiento y Auditoría de Seguridad son las actividades para identificar los estándares que EJIE debe cumplir y modificar prácticas, políticas y procedimientos para permitir el cumplimiento.

Una de las principales líneas para evitar incidentes de Seguridad es la Prevención y, como medida y a la vez promotora del nivel de prevención, la vigilancia de Seguridad. En ese sentido el Área SecOps dentro del Equipo de Seguridad realizará diferentes labores y requerirá de la colaboración de los Referentes de Seguridad correspondientes para llevar a buen término esos procesos de Vigilancia y Prevención.

Entre estas labores para las que se requerirá la colaboración de los diferentes Referentes de Seguridad, serán la atención y revisión de Auditorías de Seguridad; la atención y respuesta dentro de los ANS establecidos a alertas de Seguridad publicadas por medios especializados (sin perjuicio de las iniciativas de los equipos, el Área SecOps vigilará las alertas principales y hará seguimiento de su atención por parte de los diferentes equipos); la colaboración en la monitorización activa de diversos aspectos a través del SIEM de la Organización; etc.

Algunas de estas tareas se tratarán en primera instancia a nivel estratégico por cada ámbito o entorno, pero muchas de ellas requerirán la colaboración y actuación de los referentes de Seguridad de cada uno de los Grupos de Soporte, siendo incluso deseable la existencia de pedidos de catálogo específicos para algunas de las tareas con ANS específicos, como por ejemplo para la atención a alertas de vulnerabilidades.

Configuración

Los servicios relacionados con la gestión de la configuración son las actividades asociadas con la provisión de un modelo lógico de los activos de servicios (incluyendo licencias de software) y sus relaciones mediante la identificación, control, mantenimiento y verificación del hardware, software y documentación instalados (contratos de mantenimiento, documentos SLA, Etc.).

Los objetivos son dar cuenta de todos los activos y configuraciones de TI, proporcionar información precisa sobre las configuraciones, proporcionar una base sólida para la administración de

incidencias, problemas, cambios y versiones, y verificar los registros de configuración en la infraestructura y corregir cualquier excepción. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de Gestión de configuración que el proveedor realizará:

- Introducir / cargar datos de configuración en la base de datos de configuración asociadas a la pila tecnológica.
- Establecer controles de autorización apropiados para modificar los elementos de configuración y verificar el cumplimiento de licencias de software.
- Ser informado por parte de EJIE de la auditoria de la gestión de la configuración y la precisión de los datos de configuración y colaborar en la misma si procede.
- Velar por la coherencia de configuraciones centralizadas, regularizando en los sistemas de control de versiones, los cambios de configuraciones por necesidades operativas del día a día.

Gestión de Activos

Los Servicios de Gestión de Activos son las actividades asociadas con el proceso de la gestión y seguimiento continuos del ciclo de vida de los componentes existentes de la Pila Tecnológica de Servicio (por ejemplo, hardware, software y licencias de software, mantenimiento, etc.) y sus atributos (Contratos, proveedores, números de serie, etc.). En el caso de los servicios de Plataformas, los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes en las que el servicio deberá colaborar con la Oficina SAM de EJIE en relación a los activos:

- Gestionar el ciclo de vida de todos los activos desde la identificación, ordenación de pedidos, inventario, instalación y mantenimiento hasta la eliminación.
- Actualizar registros de activos dentro del alcance relacionados con todas las actividades de cambio aprobadas.
- Ser consultado para proporcionar un plan de remediación de la Gestión de Activos para las deficiencias encontradas.
- Participar en los informes de auditoría y los planes de remediación de la información de la gestión de inventario de activos.
- Ser informado por parte de EJIE de la auditoría de calidad periódica del sistema de Gestión de Activos y colaborar si procede.

Gestión de licencias de software

Gestión de licencias realizadas desde el equipo de plataformas de EJIE. Los servicios de gestión de licencias de software son las actividades asociadas con la identificación, adquisición y eliminación, así como la gestión y seguimiento continuos del software y sus licencias correspondientes. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes del servicio de licencias de software en las que el proveedor deberá colaborar con la Oficina SAM de EJIE:

- Recomendar mejoras a los requisitos y políticas de gestión de licencias de software.
- Mantener y documentar Procedimientos de Gestión de Licencias de Software que cumplan con los requisitos y se adhieran a políticas definidas como asignadas a la Gestión de Activos.
- Administrar y mantener (p. Ej., Monitorice, rastree el estado, verifique, audite, realice el cumplimiento del contrato, reasigne) licencias de software y medios a través del ciclo de vida de las licencias de software.
- Desarrollar y mantener el inventario de todas las licencias de software dentro del sistema de gestión de activos.
- Informe al EJIE sobre cualquier excepción a los términos y condiciones del Vendedor, incluyendo incumplimiento de licencia.
- Identificar y reportar problemas de cumplimiento de licencias a EJIE y proporcionar recomendaciones para resolver el problema de cumplimiento
- Gestionar y realizar auditorías y conciliar el número de licencias con el número de instalaciones, según lo solicitado por EJIE.

También contarán con el apoyo técnico y asesoría legal de la Oficina SAM de EJIE en tareas como:

- Proporcionar a EJIE informes y recomendaciones para usar en la toma de decisiones de adquisición y descontinuación de software.
- Proporcionar recomendaciones para adquirir licencias adicionales, recomendar alternativas o restringir el uso cuando sea necesario y apropiado, para restaurar o continuar manteniendo el cumplimiento de las licencias.
- Proporcionar recomendaciones a EJIE para resolver cualquier problema de conciliación de software.

Formación y transferencia de conocimiento

Los Servicios de Formación y Transferencia de Conocimiento consisten en los siguientes 2 tipos de formaciones que el Proveedor proporcionará:

- Formación para la mejora de habilidades a través de la instrucción al personal de EJIE por parte del Proveedor.
- Formación por parte del proveedor al personal técnico de EJIE o terceros con el propósito expreso de explotar las funciones y características del entorno informático de EJIE. Los métodos de entrega pueden incluir métodos de instrucción en clase, informáticos, individuales u otros medios apropiados

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de formación y Transferencia de Conocimiento que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar procedimientos de Transferencia de Conocimiento para asegurar que más de un individuo entienda los componentes claves técnicos.
- Realizar formaciones según sea necesario para mantenerse al día con los sistemas, software, características y funciones para las que se presta asistencia técnica, con el fin de mejorar el rendimiento del Servicio.
- Proporcionar materiales de formación y realizar difusión para el personal técnico que compone el Servicio GERTU
- Proporcionar materiales de formación continua para el personal del CAU en los entornos empresariales y técnicos, según lo definido por el EJIE.

Adicionalmente EJIE exigirá anualmente a la empresa adjudicataria 2 o 3 certificados oficiales de las tecnologías indicadas en los anexos de este PCT, sobre 15% de los recursos asignados al servicio.

Documentación

Como parte del servicio en lo que a documentación se refiere deberá realizar actividades asociadas con el desarrollo, revisión, mantenimiento, reproducción y distribución de información de la pila del servicio en forma impresa y electrónica. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de la Documentación que el Proveedor debe realizar:

- Proporcionar resultados en formato acordado para apoyar las actividades a lo largo del ciclo de vida de los Servicios, tal como se especifica en la pila del servicio.
- Documentar especificaciones y configuraciones del sistema (p. Ej., Topología de interconexión, configuraciones, diagramas de red, diagrama de flujo de datos, mapas del sistema)
- Mantener y Documentar los procedimientos operativos estándar (por ejemplo, arranque, conmutación por error / recuperación de desastres, gestión del spool, procesamiento por lotes, copia de seguridad)
- Mantener y Documentar la producción de trabajos y los horarios de mantenimiento.
- Garantizar el conocimiento compartido, alimentando y manteniendo toda la documentación del servicio en la base de conocimiento (KBs Service Now) siguiendo los estándares de estructura y codificación

Administración

Como parte del servicio, en el caso de administración, el servicio deberá realizar las actividades asociadas a mantener la infraestructura de TI estable, con procedimientos efectivos y eficientes para asegurar que los servicios de TI cumplan con los objetivos y requerimientos de SLR (Service Level Requirement).

Entendiendo que va a existir otro servicio de explotación llamado GERTU que se sitúa por delante del soporte a contratar por este servicio, hay ciertas funciones y responsabilidades de Operación y Administración del Servicio que deberán recaer directamente sobre GERTU.

Existirá un solapamiento entre GERTU y los servicios de Soporte y por tanto habrá ciertas tareas que en base a la evolución de ambos servicios recaerán en uno u otro.

Las tareas “compartidas” entre ambos servicios son:

- Desarrollar y proporcionar informes operacionales (diarios, semanales, mensuales, según se requiera) que proporcionen estado de las actividades operacionales, problemas de producción y métricas operativas clave.

- Realizar una monitorización de eventos de servicios de TI para detectar condiciones anormales o alarmas, registrar condiciones anormales, analizar la condición y tomar medidas correctivas.

Los puntos que identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de Administración a realizar desde este lote serán:

- Mantener y documentar procedimientos de ~~Operaciones y~~ Administración que cumplan con los requisitos y se adhieran a las políticas definidas.
- Desarrollar documentación operacional (es decir, libros de ejecución, listas de contactos, scripts de operaciones, etc.) que cumpla con los requisitos de EJIE.
- Coordinar con EJIE para implementar herramientas de administración para supervisar las aplicaciones de Infraestructura de TI y Cliente.
- Instalar y configurar o utilizar herramientas de administración de tal manera que las incidencias, problemas y eventos sean identificados, reportados y resueltos proactivamente de acuerdo con las SLRs prescritas.
- Administrar software para cumplir con las SLR, minimizar el tiempo de inactividad y minimizar los requerimientos de recursos de EJIE.
- Gestionar y coordinar a subcontratistas y Terceros para cumplir con SLRs.

Toda la documentación que se genere se realizará en formato EJIE y será propiedad de EJIE.

Incidencias

El servicio, en lo que a incidencias se refiere se deberá encargar de las actividades asociadas con la restauración de la operación de servicio normal lo más rápido posible y minimizar el impacto adverso en las operaciones de negocio del Cliente, asegurando así que se mantienen los mejores niveles posibles de calidad y disponibilidad del servicio.

Las principales actividades del proceso incluyen:

- Detección y grabación de incidencias
- Clasificación de incidencias y apoyo inicial
- Investigación y diagnóstico de incidencias
- Escalado de incidencias
- Resolución y recuperación de incidencias
- Cierre de la incidencia

Al igual que en el apartado de Administración, hay ciertas funciones y responsabilidades de la Gestión de Incidencias que en deberán recaer directamente sobre GERTU.

Existirá un solapamiento entre GERTU y los servicios de Soporte y por tanto habrá ciertas tareas que en base a la evolución de ambos servicios recaerán en uno u otro.

Las tareas “compartidas” entre ambos servicios son:

- Mantener y desarrollar y procedimientos de Gestión de Incidencias que soporten los requisitos de soporte de la Gestión de Incidencias de EJIE.
- Resolver incidencias en el primer contacto de acuerdo con el Manual de Procedimientos, los documentos de base de datos de conocimiento y las bases de datos de configuración.
- Registrar todas las llamadas / consultas que lleguen.
- Identificar, filtrar y clasificar eventos e incidencias a un nivel de prioridad y manejar de acuerdo con los procedimientos acordados de respuesta a incidencias.
- Diagnosticar y resolver incidencias. Cuando sea posible, implementar acciones correctivas apropiadas para errores conocidos (por ejemplo, soluciones para problemas no resueltos conocidos).
- Escalar los incidentes al grupo de servicios de nivel siguiente apropiado dentro de los Fabricantes, EJIE o un Proveedor de Servicios de Terceros, tan pronto como esté claro que la incidencia no puede ser resuelto sin ayuda adicional o como se requiera para cumplir con los requisitos de nivel de servicio tiempos de respuesta.
- Monitorizar y rastrear el progreso de la resolución de incidencias hasta el cierre final y registrar / actualizar el estado del registro de las incidencias según corresponda.
- Ayudar al CAU y a Gestión de Incidencias Graves (GIG) con preguntas relacionadas con incidencias en curso.

Y los puntos que identifican las funciones y responsabilidades más relevantes a realizar por el proveedor correspondientes a la Gestión de Incidencias serán:

- Proporcionar asistencia técnica para aplicaciones y soporte experto para procesos.
- Escalar al recurso de Nivel 3 de fabricante (salvo en aquellos casos que específicamente se delegue esta función en el servicio de explotación GERTU).
- Proveer asistencia de Soporte a consultas sobre las características, funciones y uso del software y hardware dentro del alcance de este contrato.
- Participar en las sesiones de revisión de la gestión de problemas según corresponda.
- Colaborar con el equipo de “CRS. Coordinador de recuperación de Servicio”

A continuación, se definen los conceptos a tener en cuenta para los ANS ante incidencias:

- Se entiende por tiempo de respuesta del servicio, el tiempo transcurrido desde la notificación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en el que el personal técnico del adjudicatario comienza a proceder con el diagnóstico de esta.
- Se entiende por tiempo de resolución del servicio, el tiempo que va desde la notificación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en que la avería está reparada o el servicio en funcionamiento.

La clasificación de las incidencias se establecerá en base a lo indicado en el plan de calidad de los distintos servicios. En el momento de publicación del pliego existen dos servicios en el ámbito de plataformas.

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos, a cumplir por el adjudicatario en las resoluciones, según la severidad de las incidencias:

Tiempos máximos	**Críticas**	**Alta**	**Media**	**Baja**

Respuesta	5 minutos en horario habitual y 30 minutos en 24x7 en todos los casos	30 minutos en 24x7	
Resolución	4 horas*****	12 horas**	24 horas**

***En cualquier horario (8x5 o 24x7)** ****En horario 8x5**

En caso de que la avería sea crítica o alta y sea necesaria la sustitución de un equipo/módulo a sustituir sea crítico, un técnico de soporte del presente expediente deberá acompañar y supervisar las tareas del técnico asociado al soporte de tercer nivel.

Problemas

El servicio, en lo que a problemas se refiere, se deberá encarga de minimizar el impacto adverso de incidencias y problemas en el negocio, causado por errores dentro de la Infraestructura de TI, y para prevenir la repetición de incidencias relacionadas con estos errores determinando la causa subyacente desconocida, asegurando que se inician acciones para mejorar o corregir la situación.

El Proveedor proporcionará servicios de gestión de problemas reactivos diagnosticando y resolviendo problemas en respuesta a uno o más incidentes que han sido reportados a través de la Gestión de Incidentes o derivados del servicio de Explotación GERTU.

Proporcionará un manejo proactivo de problemas para identificar y resolver problemas y errores conocidos antes de que ocurran las incidencias, incluyendo realizar actividades de análisis predictivo, donde sea práctico, identificar posibles problemas futuros, desarrollar planes de mitigación recomendados e implementar acciones y procesos correctivos de mitigación aprobados. El Proveedor también mantendrá, actualizará y difundirá información sobre problemas y las soluciones y resoluciones apropiadas, de manera que el número y el impacto de incidentes que ocurran dentro de la Infraestructura de TI del Cliente se reduzca con el tiempo.

Las principales actividades de la Gestión de Problemas son:

- Control de problemas
- Control de errores
- Prevención proactiva de problemas
- Realizar grandes revisiones de problemas
- Proporcionar informes de gestión de problemas

El Proveedor también es responsable de asegurar que las resoluciones a los problemas se implementan a través de los procedimientos de control apropiados, especialmente la Gestión del Cambio y la Gestión de Versiones.

El Proveedor deberá trabajar conjuntamente con los responsables del proceso de Gestión de Problemas para coordinar las actividades de Gestión de Problemas con los distintos equipos dentro del equipo de trabajo, EJIE y los Proveedores de Terceros responsables de realizar las actividades de Gestión de Configuración, Gestión de Disponibilidad, Gestión de Capacidad, Gestión de Continuidad de Servicio de TI y Gestión de Nivel de Servicio.

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de la Gestión de problemas que el Proveedor deberá realizar:

- Mantener y documentar procedimientos apropiados y metodologías que apoyen los requisitos y políticas de la Gestión de Problemas aprobados y que cumplan con los requisitos de EJIE.
- Asegurar que las actividades de Gestión de Problemas se ajusten a los procedimientos definidos de Gestión del Cambio establecidos en el Manual de Procedimientos.
- Coordinar, escalar y realizar un seguimiento de las actividades de Gestión de Problemas correspondientes dentro de EJIE y Terceras Partes relacionadas con

los problemas determinados para residir en todas las áreas responsabilidad del Proveedor.

- Señalar todos los incidentes que requieran que se realicen el estudio de causa raíz según procedimientos acordados.
- Asegurarse de que los problemas recurrentes que cumplan los criterios definidos relacionados con el área de responsabilidad en el servicio de TI del Proveedor se revisen mediante procedimientos RCA (Root Cause Analysis).
- Analizar desde el proceso de Gestión de Problemas, los posibles problemas identificados por el servicio GERTU, en base al diagnóstico del día a día de eventos e incidencias.
- Realizar análisis proactivos de tendencias de incidencias y problemas y otros elementos de datos para identificar situaciones recurrentes que son o pueden ser indicativas de problemas futuros y puntos de fallo.
- Seguir e informar sobre problemas y tendencias o fallos, e identificar las consecuencias asociadas de los problemas.
- Desarrollar y recomendar acciones correctivas o soluciones para abordar incidencias y problemas recurrentes, así como estrategias de mitigación y acciones a tomar para evitar posibles problemas identificados a través del análisis de tendencias.
- Identificar, desarrollar, documentar y recomendar soluciones adecuadas para detectar errores conocidos de problemas no resueltos, y notificar a Gestión de Incidencias y a todas las demás partes interesadas apropiadas de su disponibilidad si se aprueba. Documentar la solución en la base de conocimientos.
- Coordinar y monitorizar el estado de las actividades de RCA realizadas por EJIE y Proveedores de Terceros (es decir, de otras áreas de servicios de TI).
- Documentar y actualizar la base de conocimiento de Gestión de problemas con información sobre acciones, actividades y estado de resolución de problemas (por ejemplo, causa raíz, errores conocidos, soluciones alternativas, etc.) y notificar a todos los interesados apropiados sobre la disponibilidad de información.
- Coordinar con EJIE y Proveedores de Servicios Terceros para asegurar que el conocimiento sobre problemas relacionados con otras áreas de servicios de TI sea capturado y entrado en una base de conocimiento centralizada de Gestión de Problemas.
- Asegurar que las actividades de resolución de problemas se ajusten a los procedimientos definidos de Gestión del Cambio establecidos en el Manual de Procedimientos.
- Proporcionar informes de estado detallando la causa raíz y el procedimiento para corregir los problemas recurrentes, según lo determine EJIE.
- Realizar reuniones de revisión de la Gestión de Problemas con las personas responsables de procesos y servicios colaboradores de mejora, y proporcionar listado y estado de las mismas clasificadas por impacto de problemas.
- Revisar periódicamente el estado de los incidentes abiertos y los problemas conexos, así como los progresos realizados en la solución de los problemas.
- Crear la documentación del cambio con las acciones correctivas recomendadas que se deben tomar para resolver un problema y enviar a EJIE para su revisión y aprobación.
- Realizar sesiones periódicas de revisión proactiva de la Gestión de Problemas.
- Proporcionar informes de gestión de problemas según se requiera.

Mantenimiento

Los servicios de mantenimiento son las actividades asociadas con el mantenimiento y la reparación de software incluyendo los servicios correspondientes al ciclo de vida de las plataformas / productos (actualizaciones, parcheados, ...).

La plataforma instalada y los niveles de versión del producto no deben estar detrás del nivel de versionado especificado por EJIE. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Mantenimiento que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar los Procedimientos de Mantenimiento que cumplan con los requisitos y se adhieran a las políticas definidas
- Desarrollar calendarios de mantenimiento.

- Asegurar una cobertura de mantenimiento apropiada para todos los componentes de la torre del servicio.
- Proporcione el mantenimiento y parcheado en las ubicaciones definidas por EJIE, incluyendo el envío de técnicos a la ubicación del servicio si es necesario.
- Realizar (y / o coordine con el proveedor de mantenimiento de terceros, si procede) diagnósticos y mantenimiento en los componentes de la torre de servicio.
- Realizar un análisis del impacto y / o aplicabilidad de los parches y / o service packs proporcionados por Fabricante, de acuerdo con las políticas y requisitos de EJIE.
- Revisar todos los parches relevantes para el entorno de TI y clasifique la necesidad y la velocidad a la que deben instalarse los parches de seguridad, según lo definido por las políticas y la Gestión del cambio.
- Instalar los parches por los procedimientos de la administración del cambio de EJIE incluyendo la adquisición de la aprobación requerida de EJIE.
- Instalar (y / o coordine con el Proveedor de Mantenimiento de Terceros, si procede) los Service Packs, las versiones de mantenimiento de software y firmware, etc.
- Realizar la distribución de software y el control de versiones relacionados con el mantenimiento, tanto electrónicos como manuales.
- Reemplazar (y / o coordine con el proveedor de mantenimiento de terceros, si procede) piezas defectuosas, incluido el mantenimiento preventivo, de acuerdo con las tasas de tiempo medio entre fallos publicadas por el fabricante.

Gestión Eventos

Los servicios de Gestión de eventos son actividades para asegurar que los elementos de Configuración (CI) y los servicios sean monitorizados constantemente, así como descartar y categorizar Eventos antes de decidir qué acciones son las adecuadas. Se considera un desencadenante muy importante de actividades en la Gestión de Incidentes y la Gestión de Problemas.

Las funciones a realizar por el proveedor serán:

- Documentar, los procedimientos técnicos (ayudas) asociados a la Gestión de Eventos, así como su registro en la BBDD de conocimiento y su continua actualización si se requiriese.
- Proponer, en base a la experiencia diaria, modificaciones en los mecanismos y reglas de tratamiento de eventos, con el fin de conseguir reglas efectivas para el tratamiento de descarte y correlación de eventos.
- Analizar eventos de manera que se identifiquen tendencias y patrones que puedan sugerir medidas correctivas necesarias.

Deberán colaborar en ciertas tareas técnicas asociadas al proceso de Gestión de Eventos, tales como:

- Clasificar y categorizar eventos.
- Correlación de eventos.
- Verificar que los eventos hayan sido manejados adecuadamente.
- Implementación de reglas de tratamiento de eventos.
- Implementación de reglas de correlación de eventos.

Que serán responsabilidad del soporte monitorización y de gestión de eventos.

Automatización

Los servicios de automatización e interrelación de herramientas administrativas y técnicas son facilitadores para hacer viable y de forma eficiente la prestación de servicios TI. Se deben definir líneas de trabajo con el objetivo mejorar la eficiencia en los CPDs de EJIE y los procesos de migrar e incorporar cargas al mismo desde las diferentes entidades:

- Potenciar la estandarización, optimización e industrialización de operatorias administrativas y de despliegue en las pilas tecnológicas.
- Potenciar la Automatización de procesos IT.

- Evolucionar la oferta de prestaciones de valor añadido relacionadas con los servicios Hosting y BatData, así como otros posibles servicios que puedan surgir en el ámbito de Plataformas
- Diseñar e implantar soluciones estándares y gestionadas para reforzar la oferta de los servicios de Convergencia.
- Impulsar nueva oferta de servicios de operación gestionados.
- Colaborar con Gertu en el diseño y mantenimiento de remediaciones automáticas.

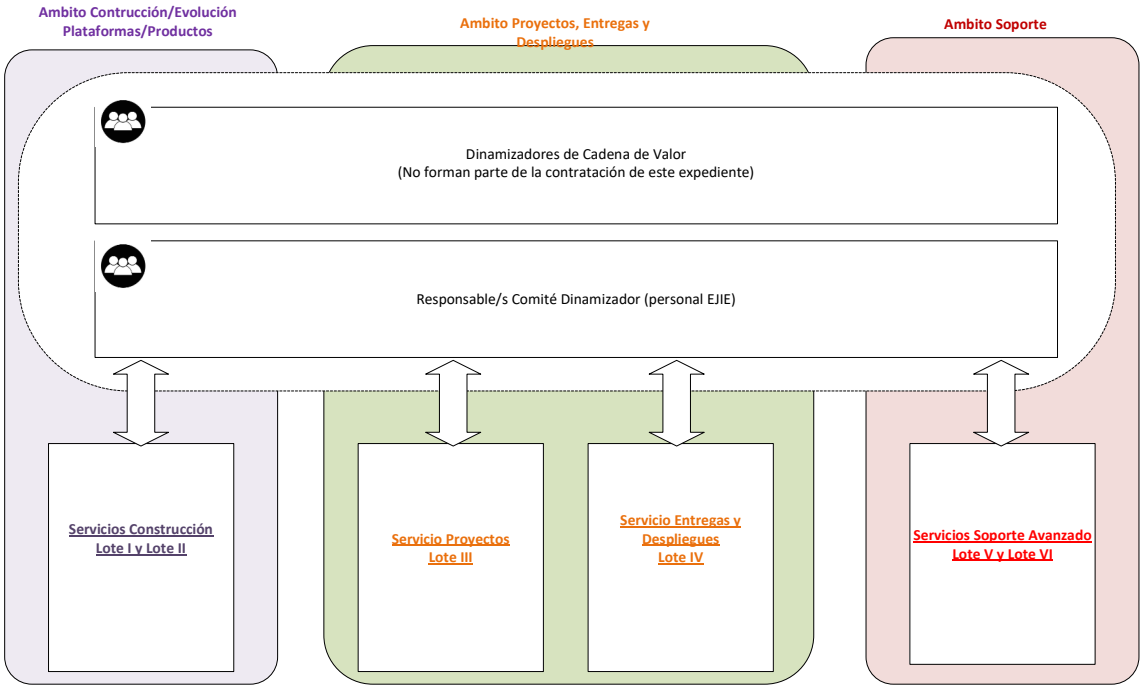
Será responsabilidad del adjudicatario colaborar de forma activa con el grupo de automatización para la integración de las plataformas objeto del presente expediente, así como con los equipos correspondientes a la contratación de Servicios del lote de Construcción

Las tecnologías de automatización involucradas se detallan en el Anexo IV

5.5 En el ámbito de todos los lotes para fomentar Cadenas de Valor

5.5.1 Proceso de dinamización de las iniciativas orientadas a la búsqueda de la eficiencia en las cadenas de valor

Con el objetivo de fomentar la eficiencia y la mejora continua en las cadenas de valor asociadas a los servicios contratados, EJIE propone la implementación de un modelo basado en **roles dinamizadores** y un **Comité de Mejora de la Cadena de Valor**. Cada proveedor adjudicatario de un lote de servicios **deberá proporcionar perfil / perfiles que colaboren de forma directa con roles de dinamización específicos** (estos últimos no forman parte de la contratación de estos lotes), cuya principal responsabilidad será identificar, desarrollar y presentar iniciativas que se trabajen en el ámbito de mejora de cada uno de los lotes de servicios a contratar, orientadas a la optimización de la cadena de valor



Tanto las **personas que adopten el rol de colaboración con los dinamizadores, como los propios dinamizadores formarán parte de un Comité de Mejora de la Cadena de Valor**, en el que se integrarán representantes de todos los servicios y proveedores involucrados. Este comité estará enfocado en la generación de ideas, el intercambio de buenas prácticas y la coordinación de esfuerzos para maximizar el impacto de las iniciativas.

Por parte de EJIE, se asignará una o varias figuras responsables que actuarán como supervisores y facilitadores del comité. Este rol incluirá la supervisión de las iniciativas presentadas, el impulso de su implementación y el seguimiento de los resultados obtenidos. Su presencia asegurará que las propuestas sean evaluadas de manera objetiva y que las acciones derivadas estén alineadas con los objetivos estratégicos de EJIE y de las instituciones públicas a las que presta servicio.

5.5.2 Roles funciones y responsabilidades implicados en las cadenas de valor

5.5.2.1 Rol del Dinamizador (fuera del alcance de la contratación de este pliego)

El dinamizador actúa como el principal enlace entre EJIE, el colaborador del dinamizador por parte del servicio y el Comité de Mejora de la Cadena de Valor. Su objetivo principal es liderar la identificación de puntos de mejora, y trabajar en colaboración con el servicio en el desarrollo y la presentación de iniciativas que optimicen la eficiencia de las cadenas de valor en las que esté implicado además de fortalecer la colaboración y mejorar los procesos.

5.5.2.1.1 Funciones del Dinamizador

Identificación de Oportunidades de Mejora:

- Analizar procesos y flujos de trabajo de los distintos servicios.
- Identificar áreas de ineficiencia y proponer conjuntamente con el colaborador por parte del servicio soluciones prácticas.

Propuesta de Iniciativas:

- Diseñar conjuntamente con el rol colaborador por parte del servicio propuestas concretas que incluyan un análisis de viabilidad y beneficios esperados.
- Alinear las propuestas con los objetivos estratégicos de EJIE y del Comité de eficiencia.
- Preparar documentación y presentaciones claras para las reuniones del comité.

Facilitar la Colaboración:

- Coordinar tareas e iniciativas con otros dinamizadores para identificar sinergias y evitar duplicidades.
- Promover el trabajo en equipo entre los dinamizadores además con los roles colaboradores del dinamizador por parte del servicio y los actores relevantes.
- Fomentar la comunicación efectiva y la transparencia.

Participación activa en el Comité:

- Asistir regularmente a las reuniones del Comité de Mejora.
- Defender propuestas basadas en datos y análisis sólidos.
- Reportar avances de iniciativas en curso y sus impactos.

Seguimiento y Evaluación:

- Monitorizar el progreso de las iniciativas implementadas.
- Generar reportes que incluyan métricas claras de eficiencia lograda.
- Proveer retroalimentación basada en resultados y lecciones aprendidas.

Gestión de Documentación y Trazabilidad:

- Asegurar el registrar todas las iniciativas en la plataforma ServiceNow, garantizando la trazabilidad.
- Asegurarse que queden documentados los resultados, responsables y cronogramas de cada iniciativa.
- Mantener actualizada la información de seguimiento para el comité.

5.5.2.1.2 Responsabilidades del Dinamizador

Mejora Continua:

- Ser uno de los principales promotores de la optimización y eficiencia dentro de la cadena de valor.
- Garantizar que las iniciativas propuestas sean relevantes, viables y sostenibles.

Cumplimiento de Indicadores:

- Revisar y perseguir que se cumplan los indicadores establecidos en el lote de servicios para su desempeño como para el desempeño del comité, tales como:
  - ✓ Número de propuestas presentadas.
  - ✓ Porcentaje de propuestas aceptadas y ejecutadas.
  - ✓ Impacto tangible en la eficiencia del servicio.
  - ✓ Número de iniciativas consensuadas en el comité.
  - ✓ …

Comunicación y Coordinación:

- Facilitar la colaboración entre dinamizadores, sus colaboradores del servicio y representantes de EJIE.

Responsabilidad en la Implementación:

- Realizar un seguimiento de la ejecución de las acciones derivadas de las iniciativas aprobadas.
- Supervisar que las iniciativas generen los beneficios propuestos.

Participación Activa:

- Asistir a las reuniones del comité con una participación constante.
- Mantener un enfoque proactivo, colaborativo y constructivo en todas las sesiones.

Innovación y Sostenibilidad:

- Garantizar que las soluciones propuestas son innovadoras y están basadas en tecnologías emergentes y mejores prácticas.
- Garantizar que las iniciativas contribuyan a la sostenibilidad a largo plazo de los servicios ofrecidos a los clientes.

El dinamizador actúa como un agente clave de cambio, asegurando que todas las partes involucradas trabajen hacia un objetivo común de eficiencia y calidad de la cadena de valor en la que está implicado.

5.5.2.2 Rol del Colaboración con el Dinamizador por parte del Lote de servicios

El rol de colaborador del dinamizador por parte del servicio actúa como el principal enlace entre el dinamizador, los técnicos del servicio y el Comité de Mejora de la Cadena de Valor. Su objetivo principal es, trabajar conjuntamente con el dinamizador para una vez identificados los puntos de mejora se pueda trabajar en el desarrollo y ejecución de iniciativas que optimicen la eficiencia de las cadenas de valor por parte de los técnicos de su lote de servicios.

5.5.2.2.1 Funciones del rol de colaboración con el Dinamizador por parte del Lote de Servicios

Identificación de Oportunidades de Mejora:

- Colaborar con el dinamizador en analizar procesos y/o flujos de trabajo dentro de su lote de servicios.
- Recopilar ideas y sugerencias de técnicos o grupos técnicos involucrados y en base a ello proponer mejoras.

Propuesta de Iniciativas:

- Diseñar conjuntamente con el rol dinamizador, propuestas concretas que incluyan un análisis de viabilidad y beneficios esperados.

Facilitar la Colaboración:

- Promover el trabajo en equipo con el rol dinamizador correspondiente, así como la colaboración entre los técnicos del servicio y los actores relevantes.
- Fomentar la comunicación efectiva y la transparencia.

Participación activa:

- Asistir regularmente a las reuniones de mejora con el equipo implicado por parte de su servicio, así como con el rol dinamizador.

Seguimiento y Evaluación:

- Monitorizar con el equipo técnico el progreso de las iniciativas implementadas y consensuarlo con la visión del dinamizador.
- Proveer retroalimentación basada en resultados y lecciones aprendidas.

Gestión de Documentación y Trazabilidad:

- Registrar conjuntamente con el equipo de servicio todas las iniciativas propuestas en la plataforma ServiceNow, asegurando la trazabilidad.
- Documentar y mantener seguimiento, resultados, responsables y cronogramas de cada iniciativa.

5.5.2.2.2 Responsabilidades del rol de colaboración con el Dinamizador por parte del Lote de Servicios

Mejora Continua:

- Participar en la promoción de la optimización y eficiencia dentro de su lote de servicios.
- Garantizar con el equipo técnico que las propuestas son viables

Cumplimiento de Indicadores:

- Asegurar que se cumplan los indicadores establecidos para su desempeño correspondientes a su lote de servicios.

  - ✓ Número de propuestas presentadas.
  - ✓ Porcentaje de propuestas aceptadas y ejecutadas.
  - ✓ Impacto tangible en la eficiencia del servicio.
  - ✓ Número de iniciativas consensuadas en el comité.
  - ✓ Etc.

Comunicación y Coordinación:

- Facilitar la colaboración con el rol dinamizador correspondiente, así como con el resto de los roles implicados de su lote de servicios.

- Actuar como punto de contacto dentro del lote de servicio para resolver dudas o barreras que puedan surgir.

Responsabilidad en la Implementación:

- Liderar la ejecución de las acciones derivadas de las iniciativas aprobada correspondientes a su lote de servicios.

Participación Activa:

- Realizar reuniones con el rol dinamizador, para que este último pueda plasmar la foto completa en el comité
- Mantener un enfoque proactivo, colaborativo y constructivo en todas las sesiones.

Innovación y Sostenibilidad:

- Proponer soluciones innovadoras basadas en tecnologías emergentes y mejores prácticas.
- Garantizar que las iniciativas contribuyan a la sostenibilidad a largo plazo de las soluciones ofrecidas por parte de su lote de servicios.

5.5.3 Indicadores y Medición de Beneficios

Para asegurar el éxito del modelo y medir el impacto real de las iniciativas en la mejora de la cadena de valor, se definirán indicadores específicos para cada lote de servicios, así como indicadores generales y penalizaciones compartidas para el Comité de Mejora de la Cadena de Valor. Esto permitirá evaluar objetivamente el desempeño y el valor aportado.

A continuación, se reflejan algunos indicadores como ejemplo. La empresa licitadora como parte de su oferta deberá realizar una propuesta de indicadores que se deberá consensuar con los responsables de la cadena de valor por parte de EJIE en el primer mes del contrato.

5.5.3.1 Indicadores ejemplo para cada lote de servicios

- Número de propuestas de mejora presentadas.
- Propuestas aceptadas frente a rechazadas.
- Impacto estimado en términos de eficiencia (reducción de tiempos, costos, etc.).
- Número de iniciativas propuestas por técnico o grupo técnico perteneciente al servicio.
- Porcentaje de iniciativas provenientes de técnicos que fueron presentadas y aceptadas por el comité.
- Incremento en la eficiencia de procesos específicos dentro del servicio como resultado de las iniciativas implementadas.
- Número de iniciativas propuestas por técnico o grupo técnico perteneciente al servicio.

6 Requisitos de los lotes de Servicios a contratar

A continuación, se detallan los requisitos a tener en cuenta en los servicios a contratar en los distintos lotes

6.1 Metodología

6.1.1 Metodología correspondiente a Lote I Y Lote II

El trabajo correspondiente a la visión de soluciones Multicapa (Lote I), de Productos y Data & Analytics (Lote II) estándares se organizará como proyectos de desarrollo de software que seguirá metodología ágil SCRUM.

En la oferta se deberá presentar una propuesta al respecto identificando claramente cómo se organizarán los eventos de:

- Planificación del Sprint.
- Planificación y revisión de Releases en base a objetivos generales
- Seguimiento diario del sprint (Scrum diario)
- El propio sprint
- Revisión del sprint
- Retrospectiva

Los roles de:

- Los diferentes propietarios del producto
- Equipo de desarrollo
- Scrum Master

Y los artefactos:

- Pila de Producto
- Pila del Sprint
- Incremento
- Documentación del trabajo realizado

Se deberá además utilizar la herramienta de apoyo Scrum/Agile de la mano de ServiceNow para organizar y gestionar el proyecto siendo ésta de uso obligatorio.

También se deberá proponer por parte del Proveedor el modelo de trabajo a seguir en las tareas correspondientes a la visión de Servicio.

El modelo / metodología propuesta deberá garantizar que los objetivos y épicas generales de release están alineados con la entrega de valor propuesta a nivel de servicios.

6.1.2 Metodología correspondiente a Lote III

El trabajo que realice se organizará como proyectos de desarrollo de software que seguirá metodología PMP y mejores prácticas ITILv4 y el marco IT4IT.

En la oferta se deberá presentar una propuesta de la metodología a seguir identificando claramente cómo se organizará el trabajo.

6.1.3 Metodología correspondiente a Lote IV

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 proyecto deberán estar adecuados a la norma ISO 20000-1:2018.

De esta forma, la empresa licitadora correspondiente a este lote 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.

6.1.4 Metodología correspondiente al Lote V y VI

Las distintas entidades adheridas a EJIE disponen de procedimientos y normativas propios para la gestión de los procesos que deberán cumplirse.

La empresa licitadora correspondiente a estos lotes 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 en las distintas entidades (gestión de incidencias, ...)

6.1.5 Metodología correspondiente para la mejora continua y cadenas de valor (a incluir y valorar en todos los lotes)

Las empresas licitadoras a cada uno de los lotes de servicios además de presentar y desarrollar en su oferta la metodología a emplear para la ejecución del servicio (tal y como se indica en los puntos 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3 y 6.1.4 del PCT), además de presentar y desarrollar en su oferta la metodología para trabajar en el ámbito de mejora y cadena de valor, basada los principios de **Scrum**.

En la oferta se deberá presentar una propuesta al respecto identificando claramente cómo se organizarán los eventos de:

- Planificación del Sprint.
- Planificación y revisión de Releases en base a objetivos generales
- Seguimiento diario del sprint (Scrum diario)
- El propio sprint
- Revisión del sprint
- Retrospectiva

Los roles a cubrir por parte de la empresa licitadora en el ámbito de mejora / cadena de valor

Y los artefactos:

- Pila del Sprint
- Documentación del trabajo realizado

Es importante mencionar que las tareas generadas a partir de las propuestas de mejora serán registradas y gestionadas a través de la plataforma de Gestión IT de la que hace uso EJIE (hoy en día ServiceNow)

Con este enfoque, EJIE aspira a:

- Establecer un modelo dinámico de mejora continua que asegure la optimización de las cadenas de valor.
- Fomentar la innovación y la colaboración entre los diferentes actores implicados.
- Generar un impacto positivo y sostenible en los servicios públicos mediante la implementación coordinada de iniciativas de mejora.

Este modelo no solo optimiza los procesos existentes, sino que también crea una cultura de innovación y corresponsabilidad, posicionando a EJIE y sus colaboradores como referentes en la gestión eficiente de servicios tecnológicos en el ámbito público.

6.2 Plan de Calidad

Los niveles de Servicio correspondientes a los lotes ofertados deberán cumplir como mínimo los indicados en este pliego. Adicionalmente el adjudicatario podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores. Estos ANS, junto con sus penalizaciones asociadas, serán revisados trimestralmente entre el adjudicatario y EJIE. El incumplimiento de dichos niveles será penalizado según se acuerde con la empresa adjudicataria.

EJIE y los adjudicatarios de los distintos lotes, 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.

Los licitadores deberán proponer un Plan de Calidad que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y seguimiento del mismo.

Este plan deberá contemplar al menos:

- Medidas de calidad a implementar en el servicio y sistemas de información para garantizar la calidad del servicio.
- Control de los Niveles de Servicio.
- Plan de formación.
- Planteamiento de actividades de mejora continua del servicio.
- Cuadro de Mando de Evolución del Servicio

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.

6.2.1 Indicadores y objetivos de los ANS

A continuación, se indican los indicadores correspondientes a los lotes:

6.2.1.1 Indicadores y objetivos de los ANS del lote I y II

Ámbito	Indicador	Valor Objetivo	Periodo de Cómputo	Penalización
GENERAL	Historias sin grupo Asignado	0	Mensual	
	Historias sin producto Asignado	0	Mensual	
	Productos sin equipo Asignado	0	Mensual	
	Épicas sin grupo Asignado	0	Mensual	
BACKLOG	Historias en Backlog más de 3 meses	<=5%	Mensual	
SPRINTS	Sprints SIN" VALOR OBJETIVO" definido	0	Mensual	
	Sprints SIN "VALOR CONSEGUIDO" definido	0	Mensual	
	Historia sin "VALOR ENTREGADO" definido	0	Mensual	

	SOBRECARGA de Puntos en Sprints	<=15%	Mensual	
	Velocidad de resolución en los últimos Sprints	>=90%	Mensual	
	Desviación entre el inicio y final del Sprint en los últimos Sprints	<=10%	Mensual	
PRODUCT BACKLOG	Número de Épicas activas con 0 ó 1 historia dentro	0	Mensual	
	Número de Épicas pendientes antiguas (> 6 meses)	<=1	Mensual	
SPRINT GOAL	Sprints sin puntos de GOAL definidos	0	Mensual	
	Sprints sin conseguir finalizar las historias de GOAL marcadas	0	Mensual	
VINCULACION A PROYECTOS	Historias cerradas por cierre de Fase AGILE (NO han sido completadas por el equipo)	0	Mensual	

En este caso las empresas adjudicatarias del lote de construcción, deberán proponer el resto de los indicadores a tener en cuenta para poder medir la efectividad de los equipos que conforman los servicios, maximizando la entrega de valor, basándose en un modelo de trabajo Agile.

EJIE y los adjudicatarios del lote, deberán acordar 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.

6.2.1.2 Indicadores y objetivos de los ANS del lote III

Función	Indicador	Valor Objetivo	Periodo de Cómputo	Penalización
Gestión de Proyectos Estratégicos	Replanificaciones de Proyectos (Fechas de finalización de proyecto, real vs. planificadas.	<=10%	trimestral	6
	Número medio de proyectos gestionados por el Servicio (A establecer con la empresa adjudicataria, los Responsables de Plataformas y el equipo de Iniciativas de EJIE al comienzo de semestre)	>=XX	semestral	6
	Número medio de proyectos finalizados por el Servicio (A establecer con la empresa adjudicataria, los Responsables de Plataformas y el equipo de Iniciativas de EJIE al comienzo del semestre)	>=YY	semestral	6
	Número de Incidencias derivadas de proyectos	<=ZZ	Semestral	6

6.2.1.3 Indicadores y objetivos de los ANS del lote IV

Función	Indicador	Valor Objetivo	Periodo de Cómputo	Penalización
Gestión de Entregas y Despliegues	Porcentaje de entregas con rechazos en las validaciones de puesta en producción	<10%	Mensual	6
	Porcentaje de entregas realizados en plazo	>=80%	Mensual	6
	Porcentaje de despliegues de aplicaciones realizados en plazo	>=95%	mensual	6
	Porcentaje de despliegues de aplicaciones que generan incidencias	<0,5%	Mensual	6
	Porcentaje de despliegues de aplicaciones tramitados en menos de 48h	>90%	Mensual	6

6.2.1.4 Indicadores y objetivos de los ANS del lote V y VI

Proceso	Descripción	Objetivo	Periodo de Cómputo	Tipo de penalización
Gestión de Incidencias	N.º de Incidencias Reabiertas	< 3%	Mensual	6
Gestión de Incidencias	Porcentaje de incidencias con prioridad Crítica y Alta asignadas antes de 5 minutos en 8x5 y/o jornada laboral estándar	>= 90%	Mensual	4
Gestión de Incidencias	Porcentaje de incidencias críticas resueltas antes de 4 horas en 24x7	>= 95%	Mensual	4
Gestión de Incidencias	Porcentaje de incidencias altas resueltas antes de 4 horas en 24x7	>= 95%	Mensual	5
Gestión de incidencias	Porcentaje de incidencias medias resueltas antes de 12 horas en 8x5 y/o jornada laboral estándar	>= 95%	Mensual	5
Gestión de Incidencias	Porcentaje de incidencias bajas resueltas antes de 24 horas en 8x5 y/o jornada laboral estándar	>= 95%	Mensual	5

Gestión de incidencias	Llamadas al 24x7 no atendidas o no contestadas en plazo (30 minutos).	<1	Mensual	4
Gestión de incidencias	No presencia en EJIE del 24x7 si fuera necesario en plazo (2 horas).	<1	Mensual	4
Gestión de incidencias	Incidencias con más de 5 días	< 4	Mensual	6
Gestión de Incidencias	Cumplimiento plan entregables	100%	Mensual	6
Gestión de Incidencias	Porcentaje de incidencias de servicios críticos y muy críticos sin detección por la monitorización y/o falta auto remediación correcta	<10%	Mensual	4
Gestión de Incidencias	Porcentaje de incidencias des servicios menos críticos sin detección por la monitorización y/o falta auto remediación correcta	<20%	Mensual	5
Gestión de Problemas	Tiempo medio para terminar un problema crítico	<=15 días	Mensual	6
Gestión de Problemas	Porcentaje de Problemas que se han detectado de forma proactiva con respecto al total de Problemas	>25%	Mensual	6
Gestión de Problemas	Cumplimiento plan entregables	100%	Mensual	6
Gestión de Problemas	Porcentaje de Problema Crítico/Alto con Solución Definitiva, respecto del total de problemas Crítico/Alto	>85%	Mensual	6
Gestión de Problemas	Porcentaje de Problema con Solución Definitiva, respecto del total de problemas	>70%	Mensual	6
Gestión de Problemas	Porcentaje de Problemas Repetitivos/Proactivos respecto del total	>20%	Mensual	6
Gestión de Problemas	Porcentaje de Incidencias Graves recurrentes respecto al total de inc. Graves cerradas en el periodo	<15%	Mensual	6
Gestión de Versiones y Parches	Entrega Informes Trimestrales de Riesgos	≥4	Trimestral	6
Gestión de Versiones y Parches	Cumplimiento Política de Parches	95%	Mensual	6
Gestión de la Seguridad	Entrega Informes Trimestrales de Riesgos	≥4	Trimestral	6
Gestión de Capacidad	N.º de incidencias críticas debidas a carga en los sistemas no detectadas con antelación	<2	Mensual	4
Gestión de Peticiones	% Peticiones que finalizan en plazo	>= 90%	Mensual	6
Gestión de Peticiones	% Peticiones que generan incidencias	<= 1 %	Mensual	6
Transferencias a GERTU	Porcentaje de tareas de aplicaciones traspasados a operación	>10%	Trimestral	6

Transferencias a GERTU	Porcentaje de remediaciones de incidencias de eventos traspasadas a operación	>20%	Trimestral	6

Habrá indicadores de incidencias y problemas con variables de tiempo que se medirán desde que la incidencia/problema son abiertas en el proceso y sobre las incidencias/problemas asignados al servicio, es decir, sobre el total del proceso buscando que el servicio se involucre en la mejora del proceso y de mejorar las relaciones con otros servicios que participen en dicho proceso.

Los indicadores podrán ser solicitados para cada entidad de Gobierno Vasco y/o globales siendo obligación del adjudicatario su cumplimiento en todos ellos.

Estos indicadores tendrán una revisión mensual, trimestral o semestral dependiendo del indicador y a lo largo del servicio se podrán quitar o añadir indicadores, pero siempre de forma consensuada entre EJIE y los adjudicatarios de los lotes

6.2.1.5 Indicadores y objetivos de los ANS que han de incluir las licitadoras a cada uno de los lotes de servicios orientados a la mejora y cadena de valor

Esta es una propuesta de ejemplo, que deberá ser consensuada con las empresas licitadoras el primer mes de servicio.

Proceso	Descripción	Objetivo	Periodo de Cómputo	Tipo de penalización
Mejora continua Cadena de Valor	Número de propuestas de mejora presentadas.	>=XX		xxx
Mejora continua Cadena de Valor	Nº Propuestas aceptadas frente a rechazadas.	>=yy	Mensual	xxx
Mejora continua Cadena de Valor	Impacto estimado en términos de eficiencia (reducción de tiempos, costos, etc.).	Por definir		xxx

6.2.2 Exclusión de los ANS

Los proveedores de los lotes quedarán liberados 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.

6.2.3 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 de este, el periodo de devolución del servicio sería sin coste para EJIE.

6.3 Seguimiento

A continuación, se detalla el modo de seguimiento de los lotes contratar:

6.3.1 Seguimiento de Lote I y II

	Objetivo	**Participantes EJIE**	**Entregables**
Seguimiento interno (quincenal)	Revisión del Backlog Planificación Sprint (Comienzo, Retrospectiva, …)	Product Owner Equipo Agile	Herramienta apoyo SCRUM
Comité de seguimiento técnico (mensual)	Seguimiento de la consecución de los objetivos de los servicios	Service Owner Responsables de Plataformas Responsables de Servicios	Informe mensual del servicio Acta
Comité de seguimiento técnico (cuatrimestral)	Revisión Cuatrimestral de Releases (cierre y arranque)	Product Owner Service Owner Equipo Agile	Herramienta apoyo SCRUM Informe Cuatrimestral Releases Acta
Comité de gestión (cuatrimestral)	Revisión ejecutiva del servicio	Dirección Servicios Convergentes Responsable Plataformas	Informe trimestral del servicio Acta

6.3.2 Seguimiento del lote III

	Objetivo	Participantes EJIE	Entregables
Seguimiento interno (quincenal)	Revisión del Estado de los proyectos y tareas asociadas	Responsable tecnológico Responsable Plataformas	Información relevante Acta
Comité de seguimiento técnico (mensual)	Seguimiento de la consecución de los objetivos del servicio	Responsable tecnológico Responsables de Plataformas	Informe mensual del servicio Acta
Comité de gestión (cuatrimestral)	Revisión ejecutiva del servicio	Dirección Servicios Convergentes Responsable Plataformas	Informe trimestral del servicio Acta

6.3.3 Seguimiento del lote IV

Los responsables/gestores de procesos tendrán un papel especialmente relevante para asegurar la puesta en marcha de las soluciones, derivado de la necesidad de coordinación de un volumen considerable de implicados en diferentes iniciativas, **por lo que, 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, las reasignaciones de personal, 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.
- Hojas de control de peticiones asignadas al servicio.

Documentos de gestión de iniciativas: a solicitud del responsable de EJIE, la empresa adjudicataria cumplimentará los documentos de gestión de iniciativas, según un modelo definido: actas de reuniones, registro de inspección y ensayo, informes de progreso, control de configuración (módulos-componentes instalados), etc.

6.3.4 Seguimiento del Lote V y VI

	Objetivo	Participantes EJIE	Entregables
Comité de seguimiento técnico (quincenal)			

	Objetivo	Participantes EJIE	Entregables
Comité de seguimiento técnico (mensual)	Seguimiento de la consecución de los objetivos del servicio	Responsable Soporte Plataformas / Productos Responsable Plataformas/ Productos Personal de EJIE asignado al seguimiento del Servicio	Informe mensual del servicio Acta
Comité de gestión (cuatrimestral)	Revisión ejecutiva del servicio	Dirección Servicios Convergentes Responsable Soporte Plataformas / Productos Responsable Plataformas/Productos	Informe cuatrimestral del servicio Acta

Los informes requeridos podrán ser independientes por entidades y organismos dependientes del Gobierno Vasco y/o global al servicio.

6.3.5 Seguimiento Cadena de Valor

	Objetivo	Participantes EJIE	Entregables
Seguimiento interno (alineado con el sprint de mejora)	Revisión del Backlog Planificación Sprint (Comienzo, Retrospectiva, …)	Dinamizador (fuera del alcance del pliego) Rol colaborador del dinamizador por parte del Servicio	Herramienta apoyo SCRUM
Comité de seguimiento cadena de valor (mensual)	Seguimiento de la consecución de los objetivos de la cadena de valor	Dinamizadores y/o colaboradores de dinamización Responsable/s comité cadena de valor por parte de EJIE	Informe mensual del servicio Acta

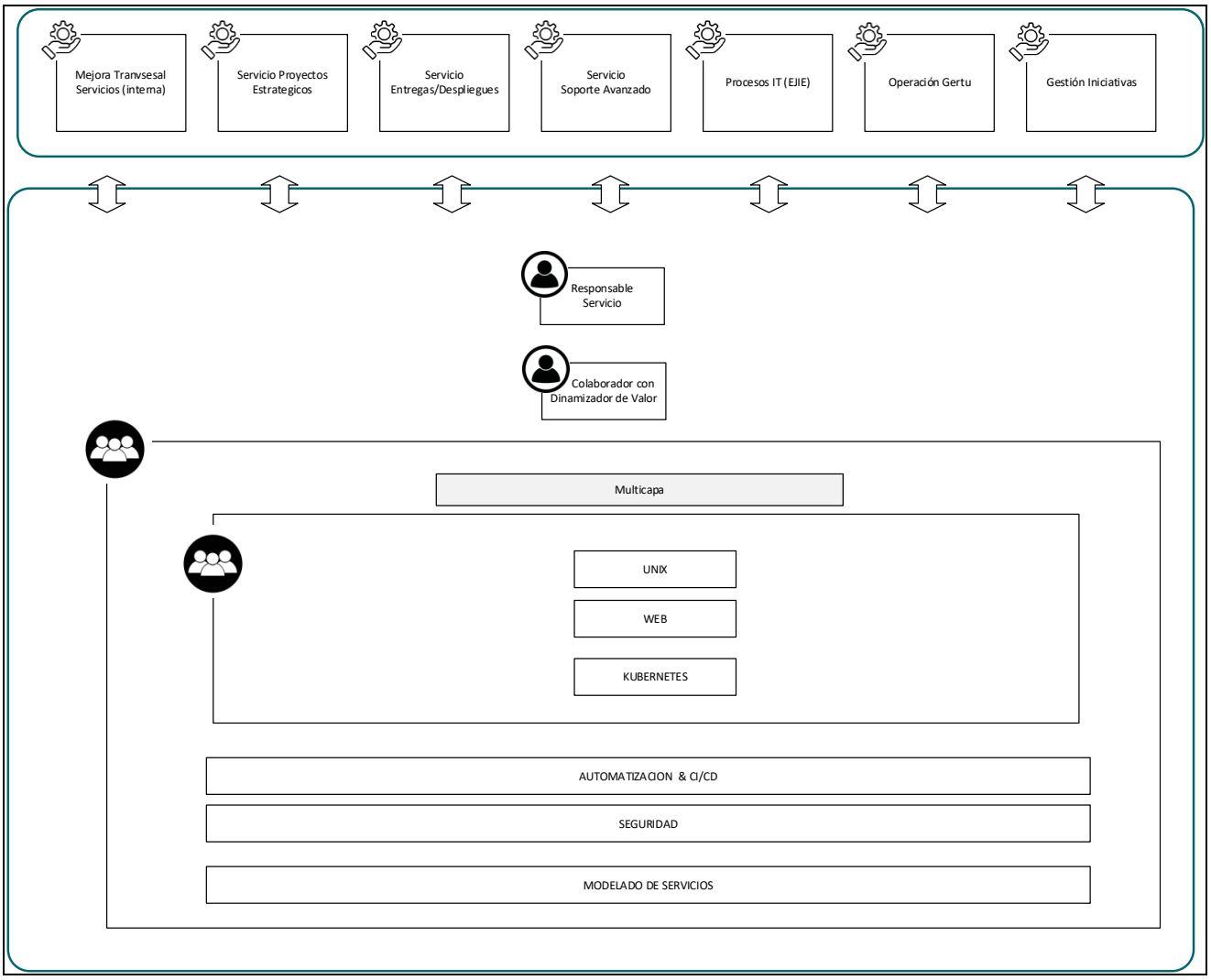
7 Planificación y organización de los lotes de servicios

7.1 Responsabilidades gestión y ejecución de los lotes de servicios

A continuación, se detallan los distintos roles/responsabilidades y las relaciones con EJIE a nivel funcional y orgánico correspondientes a los servicios a contratar en los distintos lotes

7.1.1 Lote I

El siguiente gráfico marca la organización del servicio a ofertar por parte las empresas licitadoras este lote:



A continuación, se detallan los roles / responsabilidades de dicho servicio, así como la relación a nivel funcional.

- Responsable de Servicio.
    - Gestión global del servicio.

Estimación mínima 425 horas / año

- Persona colaboradora con el Dinamizador de Mejora de valor

  Sus funciones y responsabilidades se detallan en el punto 5.5.2.2.1 y 5.5.2.2.2

  Estimación mínima 850 horas / año

- Persona Consultora técnica para el modelado del Servicio

  - Interlocución con el Service Owner de EJIE
  - Interlocución con el Responsable de Servicios por parte de EJIE
  - Colaboración en el diseño y construcción del modelo de servicio (mayor detalle en el punto 5.1.1)

  Estimación mínima 850 horas / año

- Técnicos que forman parte de los equipos Agile por “Pila”

  - Interlocución con el Product Owner de EJIE, correspondiente a su ámbito
  - Interlocución con los roles que formarán parte en la contratación de servicios de los demás lotes a contratar
    - Construcción y evolución de soluciones estándares del área de MultiCapa, detalladas en el Anexo I
    - Los perfiles deberán ser los siguientes:
      - Perfil / Perfiles con Rol S.O
      - Perfil / Perfiles con Kubernetes
      - Perfil / Perfiles con Rol Middleware

  Estimación mínima 11900 horas / año

  Aunque los perfiles técnicos deben ser perfiles senior se admitirá un 20% de los perfiles técnicos sean junior, para poder ajustarse a la oferta del mercado favoreciendo por parte de las empresas licitadoras el aprendizaje de estos perfiles.

  La oferta deberá proponer una distribución de perfiles / tecnología, dicha distribución se valorará en el PCP, pero se terminará de consensuar con EJIE al comienzo del contrato, sólo pudiendo adaptarla hasta un 25%.

- Técnico/s rol Automatización y Especialistas en Continuos Integration / Continuous Delivery / Continuous Deployment, con visión Horizontal a los equipos Agile por pila existentes. Los roles de este equipo deberán realizar:

  - Interlocución con el Product Owner de EJIE
  - Interlocución y colaboración con los técnicos que forman parte de equipos agile
  - Interlocución con Responsables de Despliegues
  - Interlocución con Responsables Funcionales / Equipos de Desarrollo
  - Deberá garantizar la presencia de Automatización en la construcción de soluciones, fijando las bases a seguir desde los equipos Agile en esta línea, así como colaborando en construcciones de forma horizontal
  - Con capacidad de desarrollar las automatizaciones necesarias para ello (scripting, Puppet, RedHat Ansible, uso de APIs, etc.).
  - Con capacidad de desarrollar scripting para los pipelines de construcción y despliegue necesarios, para lo que deberá tener experiencia en distintos

lenguajes de programación y herramientas de construcción (Java, Groovy, Maven, Gradle, PowerShell, etc.).

El hecho de la existencia de este rol no implica que no deba existir la visión de automatización en cada uno de los equipos correspondientes a las pilas. Deberá servir de complemento

Estimación mínima 3400 horas / año

- Referente de Seguridad por pila tecnológica:

  Estos referentes no se tratan de perfiles dedicados exclusivamente a la Seguridad, sino de perfiles con conocimientos específicos de los aspectos de Seguridad relativos a su ámbito de responsabilidad que serán conjuntamente con el Responsable de Ejie el contacto o referente para el equipo de Seguridad en las diferentes líneas de actuación de Seguridad existentes.

- Consultoría

  Los roles de consultoría tecnológica Avanzada / Arquitectos de Soluciones, serán roles que se incorporarán bajo demanda en base a las necesidades del servicio. Una vez sean solicitados deberán formar parte del equipo, pero su dedicación no será el 100%, ya que para poder estar actualizados en el área correspondiente deberán seguir formando parte de otras iniciativas estratégicas en otros clientes, … así como recibiendo formación continua.

  Para garantizar perfiles de “alto nivel”, no tendrá que ser una única persona la que garantice un área de conocimiento, pero el servicio si deberá garantizar continuidad en las personas que formen parte de la contratación, para que dispongan del conocimiento sobre EJIE y las iniciativas existentes necesario.

  Las áreas tecnológicas en las que a priori se considera que se podría solicitar consultoría son:

  - Arquitecturas de Soluciones de Plataformas sobre Cloud
  - …

Se establecerá una estimación de hasta un máximo 1700 horas/anuales que se deberán consumir bajo demanda

En el caso de los roles que forman parte de los equipos Agile, además de los conocimientos técnicos correspondientes a las tecnologías correspondientes a su pila deberán:

- Entender la responsabilidad como algo compartido entre todos los miembros del equipo, sin distinciones entre ellos.

- Ser un equipo con una gran capacidad para adquirir nuevos conocimientos en aquellas áreas en las que sea necesario.

- Adoptar una cultura de ingeniería del software, flujo de trabajo y herramientas que eleve los requisitos operacionales al mismo nivel de importancia que la arquitectura, diseño y desarrollo.

- Valorar la transparencia, comunicación y colaboración entre los miembros del equipo como algo fundamental para el éxito del proyecto.

- Enfatizar el aprendizaje y la mejora continuos sobre todo a través de la autonomía del equipo, feedback rápido, alta empatía, confianza y colaboración con otros equipos.

- No tener miedo al fallo, entendiendo que fallar es una parte intrínseca del proceso de aprendizaje.

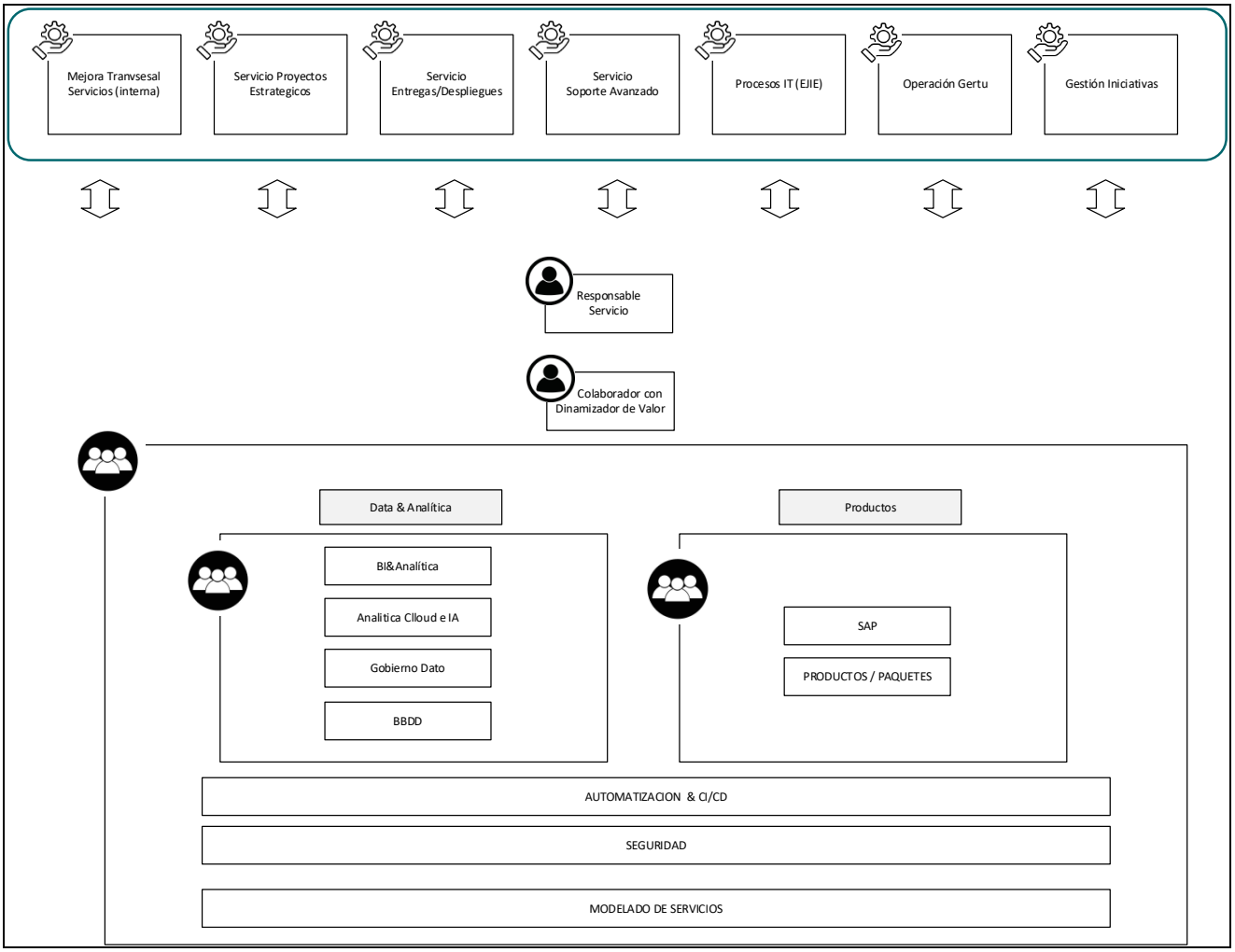
- Fomentar una cultura libre de culpa; los aciertos y los errores son del equipo en su totalidad y no de ninguno de sus miembros.
- Fomentar la Automatización como una parte fundamental de su trabajo.
- Fomentar la SEGURIDAD como parte fundamental del Producto a Construir.

Por otra parte, cada miembro del equipo debe tener un mindset agile, considerándose necesarias las siguientes características:

- Experiencia en frameworks ágiles como Scrum, Kanban, …
- Entregado a la colaboración, tanto dentro del equipo, como con otros equipos, generando conocimiento en su área funcional en forma de documentos, procedimientos, diagramas de flujo, scripts, tablas o esquemas que se alojarán en la carpeta adecuada del repositorio centralizado ofrecido a tal fin por EJIE y evangelización entre sus compañeros para hacer lo propio.
- Orientado en la entrega de valor, incluyendo la documentación de entrega asociada a nuevos servicios o soluciones asumidos por el Servicio.
- Con habilidades para aceptar y adaptarse a los cambios.
- Autónomo y con capacidad para tomar decisiones.
- Con habilidad para aceptar los errores y convertirlos en oportunidades.
- Con capacidad de autoevaluación continua de todas las actividades dentro de su área funcional con el fin de implementar las medidas de ajuste o mejora necesarias para aumentar la eficiencia, la efectividad y la rentabilidad de las mismas en el marco de la Mejora Continua.
- Con responsabilidad para vigilar que los activos y la información vinculados al servicio satisfacen los requisitos de seguridad establecidos por EJIE en el ámbito de la confidencialidad, integridad y disponibilidad.

7.1.2 Lote II

El siguiente gráfico marca la organización del servicio a ofertar por parte las empresas licitadoras del lote este lote:



A continuación, se detallan los roles / responsabilidades de dicho servicio, así como la relación a nivel funcional.

- Responsable de Servicio.
    - Gestión global del servicio.

  Estimación mínima 425 horas / año

- Persona colaboradora con el Dinamizador de Mejora de valor

  Sus funciones y responsabilidades se detallan en los puntos 5.5.2.2.1 y 5.5.2.2.2

  Estimación mínima 850 horas / año

- Persona consultora técnica para el modelado del Servicio
    - Interlocución con el Service Owner de EJIE
    - Interlocución con el Responsable de Servicios por parte de EJIE

- Colaboración en el diseño y construcción del modelo de servicio (mayor detalle en el punto 5.1.1)

Estimación mínima 850 horas / año

- Técnicos que forman parte de los equipos Agile por “Pila”

  - Interlocución con el Product Owner de EJIE, correspondiente a su ámbito
  - Interlocución con los roles que formarán parte en la contratación de servicios de los demás lotes a contratar
    - Construcción y evolución de soluciones estándares del área de Productos y Data & Analytics detalladas en los Anexos II y III
    - Los perfiles deberán ser los siguientes:

      - Perfil / Perfiles con Rol Backend
      - Perfil / Perfiles con Rol Plataforma Analítica (On Prem) y Gobierno de Dato
      - Perfil / Perfiles con Rol Plataforma Analítica (Cloud) (*)
      - Perfil / Perfiles con Rol SAP
      - Perfil / Perfiles con Rol Gestion Documental y Paquetes

      (^) Los perfiles de Analítica Cloud no deberán incorporarse en un primer momento, pero si deberán estar presentes en la fecha acordada con EJIE (diciembre 2025 aprox.) para poder realizar las labores de transición con el servicio que ofrece ese servicio en la actualidad.

  Estimación mínima 13600 horas / año

  La oferta deberá proponer una distribución de perfiles / tecnología, dicha distribución se valorará en el PCP, pero se terminará de consensuar con EJIE al comienzo del contrato, sólo pudiendo adaptarla hasta un 25%.

  Debe garantizarse un mínimo de 1700 horas /año por cada perfil/rol.

- Técnico/s rol Automatización y Especialistas en Continuos Integration / Continuous Delivery / Continuous Deployment, con visión Horizontal a los equipos Agile por pila existentes. Los roles de este equipo deberán realizar:

  - Interlocución con el Product Owner de EJIE
  - Interlocución y colaboración con los técnicos que forman parte de equipos agile
  - Interlocución con Responsables de Despliegues
  - Interlocución con Responsables Funcionales / Equipos de Desarrollo
  - Deberá garantizar la presencia de Automatización en la construcción de soluciones y Analytics fijando las bases a seguir desde los equipos Agile en esta línea, así como colaborando en construcciones de forma horizontal
  - Con capacidad de desarrollar las automatizaciones necesarias para ello (scripting, Puppet, RedHat Ansible, uso de APIs, etc.).
  - Con capacidad de desarrollar scripting para los pipelines de construcción y despliegue necesarios, para lo que deberá tener experiencia en distintos lenguajes de programación y herramientas de construcción (Java, Groovy, Maven, Gradle, PowerShell, etc.).

    El hecho de la existencia de este rol no implica que no deba existir la visión de automatización en cada uno de los equipos correspondientes a las pilas. Deberá servir de complemento

  Estimación mínima 1700 horas / año

- Referente de Seguridad por pila tecnológica:

  Estos referentes no se tratan de perfiles dedicados exclusivamente a la Seguridad, sino de perfiles con conocimientos específicos de los aspectos de Seguridad

relativos a su ámbito de responsabilidad que serán conjuntamente con el Responsable de Ejie el contacto o referente para el equipo de Seguridad en las diferentes líneas de actuación de Seguridad existentes.

- Consultoría

  Los roles de consultoría tecnológica Avanzada / Arquitectos de Soluciones, serán roles que se incorporarán bajo demanda en base a las necesidades del servicio. Una vez sean solicitados deberán formar parte del equipo, pero su dedicación no será el 100%, ya que para poder estar actualizados en el área correspondiente deberán seguir formando parte de otras iniciativas estratégicas en otros clientes, … así como recibiendo formación continua.

  Para garantizar perfiles de “alto nivel”, no tendrá que ser una única persona la que garantice un área de conocimiento, pero el servicio si deberá garantizar continuidad en las personas que formen parte de la contratación, para que dispongan del conocimiento sobre EJIE y las iniciativas existentes necesario.

  Las áreas tecnológicas en las que a priori se considera que se podría solicitar consultoría son:

    - Data y Analytics Cloud Avanzada orientada a servicio BatData
      - Framework para ejecución de Inteligencia Artificial
      - Virtualización del dato
      - Seguridad y anonimización de datos
      - Espacios de datos
    - SAP S/4 HANA
    - …

  Se establecerá una estimación de hasta un máximo 1700 horas/anuales que se deberán consumir bajo demanda

En el caso de los roles que forman parte de los equipos Agile, además de los conocimientos técnicos correspondientes a las tecnologías correspondientes a su pila deberán:

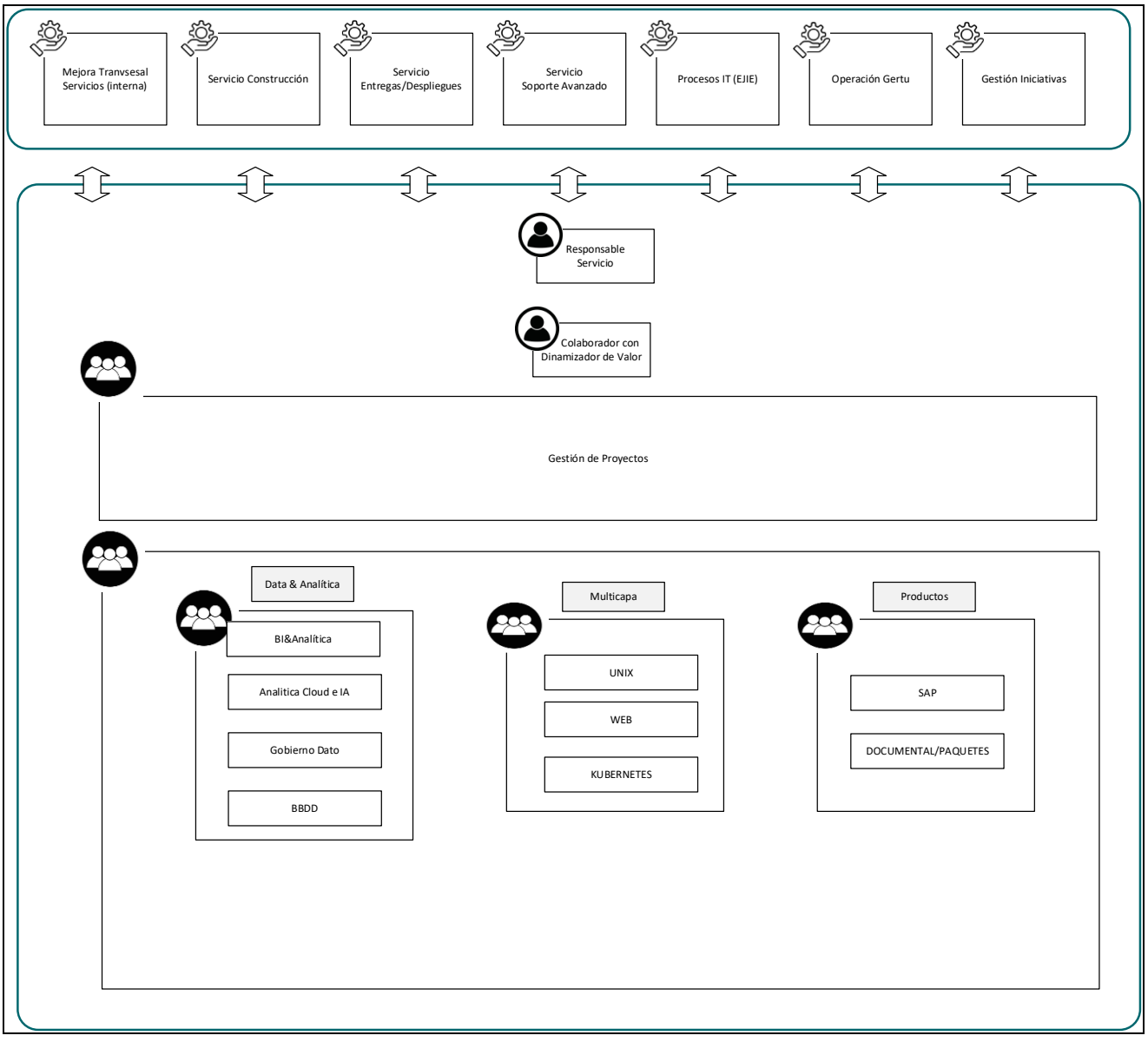
- Entender la responsabilidad como algo compartido entre todos los miembros del equipo, sin distinciones entre ellos.
- Ser un equipo con una gran capacidad para adquirir nuevos conocimientos en aquellas áreas en las que sea necesario.
- Adoptar una cultura de ingeniería del software, flujo de trabajo y herramientas que eleve los requisitos operacionales al mismo nivel de importancia que la arquitectura, diseño y desarrollo.
- Valorar la transparencia, comunicación y colaboración entre los miembros del equipo como algo fundamental para el éxito del proyecto.
- Enfatizar el aprendizaje y la mejora continuos sobre todo a través de la autonomía del equipo, feedback rápido, alta empatía, confianza y colaboración con otros equipos.
- No tener miedo al fallo, entendiendo que fallar es una parte intrínseca del proceso de aprendizaje.
- Fomentar una cultura libre de culpa; los aciertos y los errores son del equipo en su totalidad y no de ninguno de sus miembros.
- Fomentar la Automatización como una parte fundamental de su trabajo.
- Fomentar la Seguridad como parte fundamental del Producto a Construir.

Por otra parte, cada miembro del equipo debe tener un mindset agile, considerándose necesarias las siguientes características:

- Experiencia en frameworks ágiles como Scrum, Kanban, …
- Entregado a la colaboración, tanto dentro del equipo, como con otros equipos, generando conocimiento en su área funcional en forma de documentos, procedimientos, diagramas de flujo, scripts, tablas o esquemas que se alojarán en la carpeta adecuada del repositorio centralizado ofrecido a tal fin por EJIE y evangelización entre sus compañeros para hacer lo propio.
- Orientado en la entrega de valor, incluyendo la documentación de entrega asociada a nuevos servicios o soluciones asumidos por el Servicio.
- Con habilidades para aceptar y adaptarse a los cambios.
- Autónomo y con capacidad para tomar decisiones.
- Con habilidad para aceptar los errores y convertirlos en oportunidades.
- Con capacidad de autoevaluación continua de todas las actividades dentro de su área funcional con el fin de implementar las medidas de ajuste o mejora necesarias para aumentar la eficiencia, la efectividad y la rentabilidad de las mismas en el marco de la Mejora Continua.
- Con responsabilidad para vigilar que los activos y la información vinculados al servicio satisfacen los requisitos de seguridad establecidos por EJIE en el ámbito de la confidencialidad, integridad y disponibilidad.

7.1.3 Lote III

En el siguiente grafico se muestra la organización de los servicios a contratar en este lote



A continuación, se detallan los roles / responsabilidades a contratar en dicho lote, así como la relación a nivel funcional.

- Responsable de Servicio.
    - Gestión global del servicio.

  Estimación mínima 850 horas / año

- Persona colaboradora con el Dinamizador de Mejora de valor

  Sus funciones y responsabilidades se detallan en los puntos 5.5.2.2.1 y 5.5.2.2.2

Estimación mínima 850 horas / año

- Consultores Gestión de Proyectos Estratégicos / OnBoarding de Entidades
    - Interlocución con los Responsables de Proyectos Estratégicos por parte de EJIE
    - Interlocución con los roles técnicos existentes en el servicio
    - Interlocución con los coordinadores técnicos existentes en proceso de Entrega
    - Interlocución con los equipos de soporte y operación encargados del día + 1
    - Gestión de proyectos estratégicos y OnBoarding de Entidades, trabajando dentro del marco PMP e ITIL v4. (mayor detalle en el punto 5.2.1)

Estimación mínima 6800 horas / año

Aunque los perfiles gestores de proyectos deben ser perfiles senior se admitirá un 25% de los perfiles técnicos sean junior, para poder ajustarse a la oferta del mercado favoreciendo por parte de las empresas licitadoras el aprendizaje de estos perfiles.

- Técnicos Senior de Análisis y Diseño de Proyectos Estratégicos y OnBoarding de Entidades
    - Interlocución con los Responsables de Proyectos Estratégicos por parte de EJIE
    - Interlocución con Product Owner de Construcción Estándares y Equipo Agile
    - Interlocución con los Coordinadores técnicos existentes en proceso de Entrega
    - Interlocución con Recursos técnicos asociados distintos proyectos (otras Contrataciones dedicadas)
    - Interlocución con otros equipos de servicios convergentes: CloudOps, Comunicaciones y Seguridad, Puesto, …
    - Consultoría, Análisis y Diseño en Proyectos Estratégicos y OnBoarding de Entidades (mayor detalle en el punto 5.2.1)
    - Ejecución de tareas de Proyectos Estratégicos y OnBoarding de Entidades
      Por ello se requerirán:
      Perfil / Perfiles con Rol S.O
      Perfil / Perfiles con Rol Middleware
      Perfil / Perfiles con Rol Kubernetes
      Perfil / Perfiles con Rol Backend
      Perfil / Perfiles con Rol Plataforma Analítica (On Premise) y Gobierno de Dato
      Perfil / Perfiles con Rol Plataforma Analítica (Cloud)
      Perfil / Perfiles con Rol SAP
      Perfil / Perfiles con Rol Gestion Documental y Paquetes
      Perfil / Perfiles con Rol Comunicaciones / Seguridad e Infraestructuras (*)

        (*) Además de cumplir con lo requerido para la solvencia técnica y profesional indicada en el PCP, se valorará positivamente que estos perfiles aporten experiencia y/o conocimiento en administración de cloud públicas (redes virtuales, automatización e Infraestructura como Código (IaC), políticas de seguridad, etc.)

Aunque los perfiles técnicos deben ser perfiles senior se admitirá un 20% de los perfiles técnicos sean junior, para poder ajustarse a la oferta del mercado favoreciendo por parte de las empresas licitadoras el aprendizaje de estos perfiles.

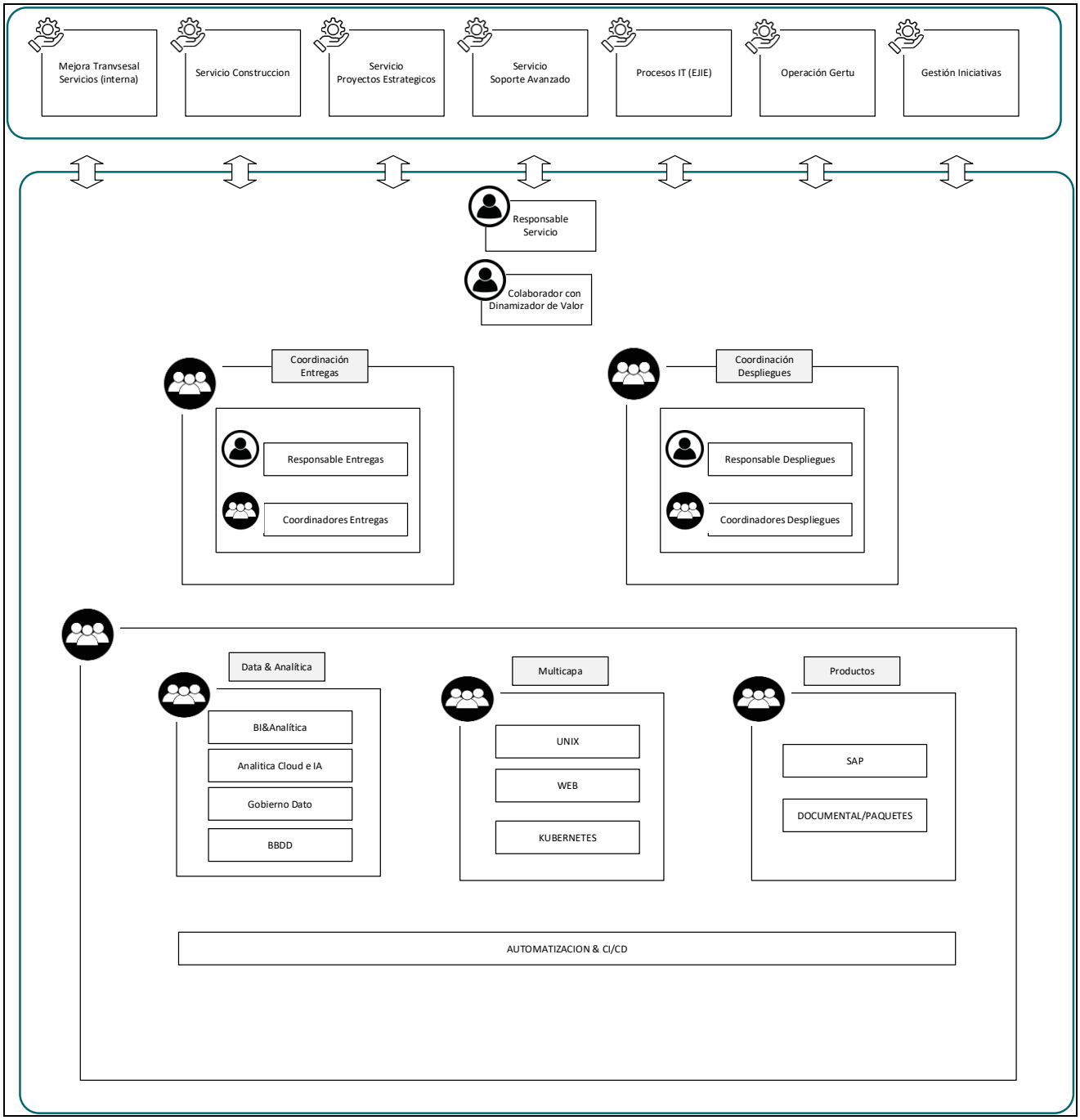
La oferta deberá proponer una distribución de perfiles / tecnología, grarantizando mínimo lo siguiente 3400 horas / año por tecnología a excepción de Kubernetes y Infra/Seguridad que deberá ser mínimo 1700 horas / año por cada una de ellas.

Estos mínimos no cubren el alcance global del equipo por lo que la organización global se valorará en el PCP.
La distribución final se terminará de consensuar con EJIE al comienzo del contrato, sólo pudiendo adaptarla hasta un 25%

Estimación mínima 49300 horas / año

7.1.4 Lote IV

En el siguiente grafico se muestra la organización de los servicios a contratar en este lote:



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:

- Responsable de Servicio.

    - Interlocución para procesos IT
    - Gestión global del servicio.

  Estimación mínima 850 horas

- Persona colaboradora con el Dinamizador de Mejora de valor

  Sus funciones y responsabilidades se detallan en los puntos 5.5.2.2.1 y 5.5.2.2.2

  Estimación mínima 850 horas / año

- Gestores del servicio

  Serán los líderes de los diferentes ámbitos que presta el servicio y coordinan y validan las tareas que realizan los diferentes miembros de sus equipos. Tendrán dedicación completa al servicio y el alcance de la responsabilidad de los gestores será:

    - Planificación de entregas
    - Coordinación de despliegues de entregas
    - Coordinación del despliegue de aplicaciones

  Estimación mínima 3400 horas / año

- Coordinadores de despliegues de entregas:

  Serán los encargados de solicitar y coordinar las tareas necesarias para la construcción de la entrega.

  Estimación mínima 10200 horas / año

- Coordinadores de despliegues de aplicaciones:

  Estimación mínima de recursos 6800 horas /año

- Técnicos Senior de Entregas y Despliegues:

  Además de referente técnicos serán los encargados de definir modelos de entregas y desarrollarlos.

  Estimación mínima 6800 horas / año

- Técnicos de Entregas y Despliegues.:
  Los perfiles deberán:
    - Colaboración con Coordinadores de Entregas
    - Colaboración con Gestión de Despliegues
    - Colaboración con Responsables funcionales y equipos de desarrollo
    - Colaboración con los equipos de Diseño y Construcción de plataformas / productos estándares
    - Colaboración con los equipos de Diseño y Construcción de soluciones CI / CD de plataformas / productos estándares
    - Ejecución de tareas correspondientes a Entregas y Despliegues
    - Ejecución de Plan de Pruebas correspondientes a Entregas y Despliegues
    - Validación de Pruebas correspondientes a Entregas y Despliegues
    - Deberá implantar la solución de ALM en las nuevas iniciativas / Proyectos

Además de los ejecutores de tareas de entregas y despliegues, se incluyen, los perfiles de creación de “proyectos” en solución de ALM.

La oferta deberá proponer una distribución de perfiles / tecnología, dicha distribución se valorará en el PCP, pero se terminará de consensuar con EJIE al comienzo del contrato, sólo pudiendo adaptarla hasta un 25%

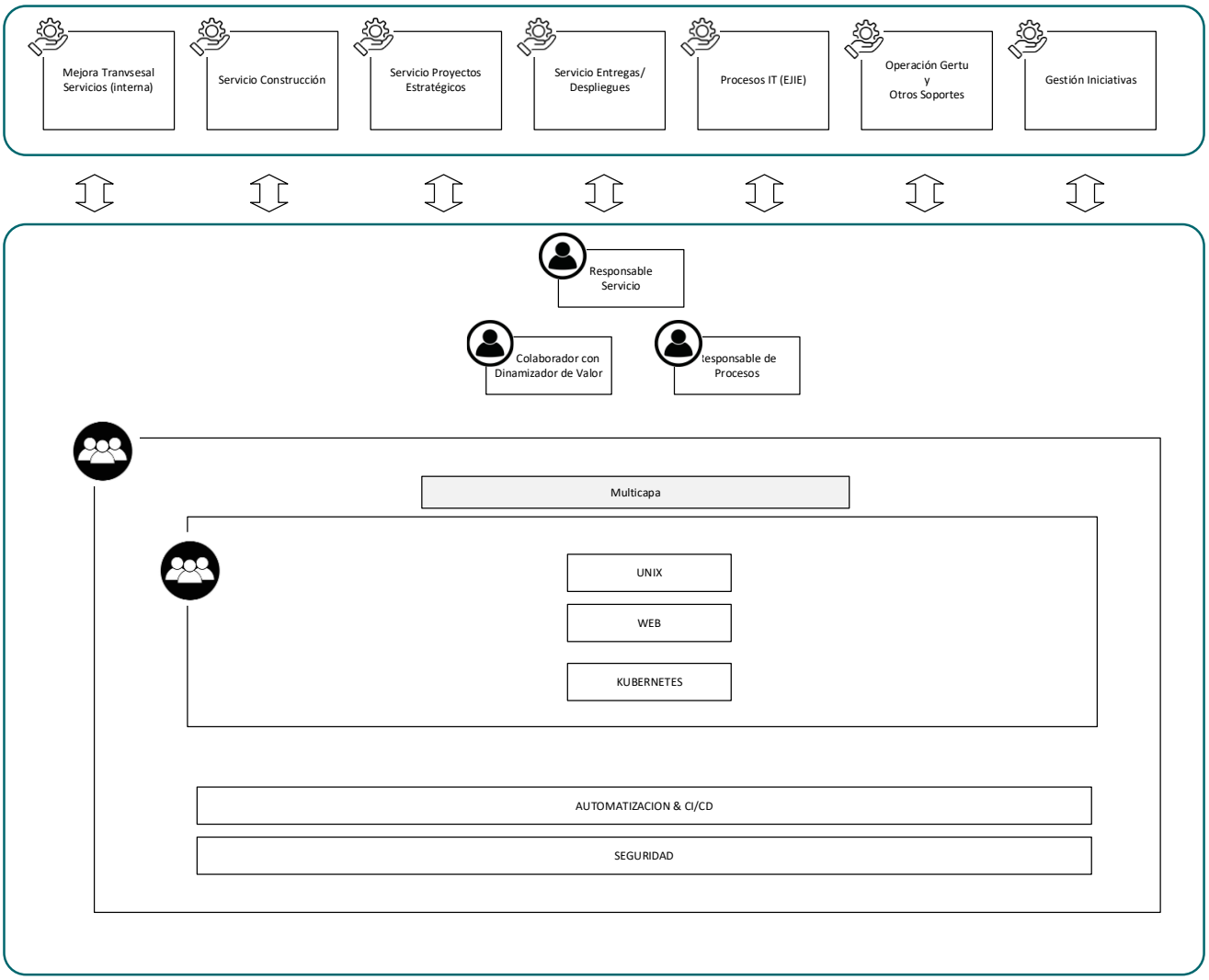
Debe garantizarse un mínimo de 1700 horas / año por cada perfil/rol.

Estimación mínima 34000 horas / año

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.

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 de Procesos TI, 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 utilizadas para resolverlos.

7.1.5 Lote V



Los gráficos anteriores reflejan los servicios a contratar en el lote V, así como sus distintos roles/responsabilidades y las relaciones con EJIE a nivel funcional y orgánico.

A continuación, se detallan los distintos roles del lote V y su relación a nivel funcional:

- Responsable Servicio:

  - Gestión global del servicio.
  - Interlocución con los responsables de Plataformas y coordinadores tecnológicos de EJIE

  Estimación mínima 850 horas / año

- Persona colaboradora con el Dinamizador de Mejora de valor

  Sus funciones y responsabilidades se detallan en los puntos 5.5.2.2.1 y 5.5.2.2.2

  Estimación mínima 850 horas / año

- Responsable Procesos:

  Procesos:

  - Gestión de incidencias

- Gestión de problemas
- …
- Interlocución con los coordinadores de los procesos de EJIE
- Interlocución con los coordinadores tecnológicos de EJIE
- Interlocución con los roles de mejora de otros servicios colaboradores

Estimación mínima 1700 horas / año

Técnicos de Soporte:

- Deberán recoger y validar las Entregas de las soluciones MultiCapa definidos en Fase de Diseño y Construcción
- Colaboración en Proyectos (Estratégicos) a modo receptor
- Colaboración en Entregas a modo receptor
- Colaboración en Despliegues a modo receptor
- Tareas proactivas y Propuestas de Mejora Continua
- Tareas de administración de las soluciones y actualizaciones / parcheos por requisitos de seguridad / obsolescencia.
- Colaboración de los técnicos existentes en el servicio de Operación (GERTU), con técnicos de otras pilas tecnológicas, y de otros soportes de Batera y con Soporte fabricantes
- Resolución de incidencias. (soporte avanzado)
  - A lo largo del servicio la resolución de incidencias deberá ir evolucionando, las incidencias de primer nivel deberán ser asumidas por el Servicio de operación GERTU y desde este servicio deberán abordarse incidencias complejas o de segundo nivel.
- Resolución de peticiones (soporte avanzado)
- Resolución de problemas
- Revisión de Planes de Trabajo tanto correspondientes a necesidades de servicios propios como de otros equipos de servicios convergentes

  - A lo largo del servicio la resolución de peticiones estándares, documentadas, ... deberá deberán ser asumidas por el Servicio de operación GERTU y desde este servicio deberán abordarse peticiones complejas, sin estandarizar, …

- Colaboración con procesos de gestión IT
- Colaboración CAU.
- Colaboración PCN

En las pilas tecnológicas en las que la empresa licitadora lo considere por volumen, complejidad de gestión roles técnicos, … un técnico, siempre consensuado con EJIE, deberá asumir el rol de “referente”, detallando a continuación sus funciones:

- Líderes tecnológicos globales del Servicio (de cada una de las tecnologías)
- Interlocución con los coordinadores tecnológicos de EJIE
- Interlocución con coordinadores tecnológicos (o roles similares) de los distintos servicios en el ámbito de plataformas y Operación (GERTU)

Estimación mínima 27200 horas / año

La oferta deberá proponer una distribución de perfiles / tecnología (mínimo 5100 horas / año por cada una de las tres pilas).

Estos mínimos no cubren el alcance global del equipo por lo que la organización global se valorará en el PCP.
La distribución final se terminará de consensuar con EJIE al comienzo del contrato, sólo pudiendo adaptarla hasta un 25%

Automatización & CI/CD:

- Promover la automatización de configuraciones, tareas recurrentes, reportes, cuadros de mando, informes, etc. mediante el uso de las herramientas que administra el servicio, las que se vayan incorporando a lo largo de la vigencia del contrato y/u otras ofrecidas por la adjudicataria como parte de su oferta.
- Tareas proactivas y Propuestas de Mejora Continua
- Tareas de administración de las soluciones y actualizaciones / parcheos por requisitos de seguridad / obsolescencia en las herramientas de CI/CD
- Colaboración de los técnicos existentes en el servicio de Operación (GERTU), con técnicos de otras pilas tecnológicas, y de otros soportes de Batera y con Soporte fabricantes en las herramientas de CI/CD
- Resolución de incidencias. (soporte avanzado) en las herramientas de CI/CD
- Resolución de incidencias (soporte avanzado) relativas a los pipelines de despliegue
- Resolución de incidencias (soporte avanzado) relativas a los automatismos generados y entregados por el lote I de automatización CI/CD
    - A lo largo del servicio la resolución de incidencias deberá ir evolucionando, las incidencias de primer nivel deberán ser asumidas por el Servicio de operación GERTU y desde este servicio deberán abordarse incidencias complejas o de segundo nivel.
- Resolución de peticiones (soporte avanzado)
- Resolución de problemas

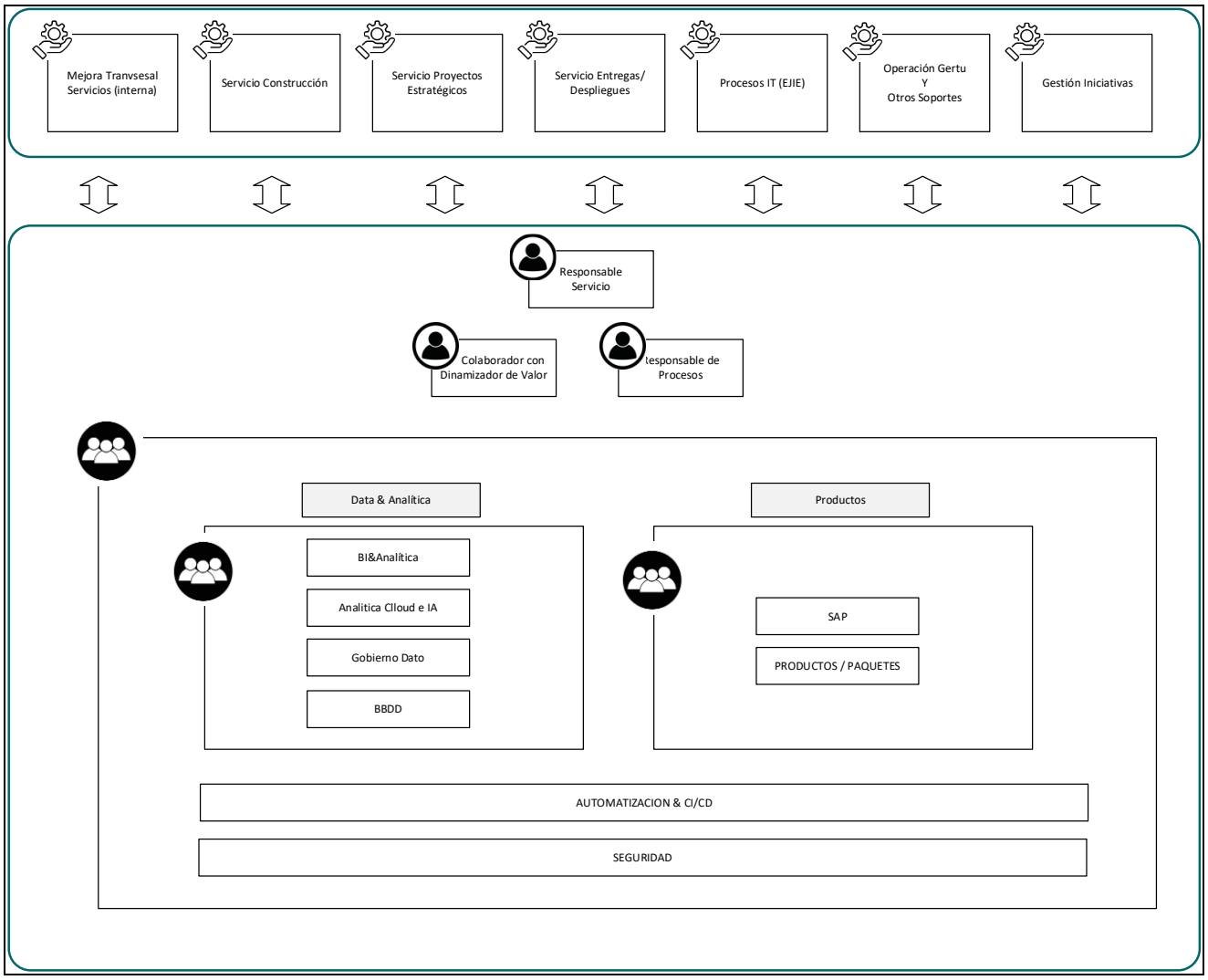
Estimación mínima 1700 horas / año

Referente de Seguridad

Estos referentes no se tratan de perfiles dedicados exclusivamente a la Seguridad, sino de perfiles con conocimientos específicos de los aspectos de Seguridad relativos a su ámbito de responsabilidad que serán conjuntamente con el Responsable de Ejie el contacto o referente para el equipo de Seguridad en las diferentes líneas de actuación de Seguridad existentes.

La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito la designación de una persona de su organización, encargada de ejercer las facultades de Dirección en lo referente al servicio contratado, responsabilizándose frente a EJIE de las personas que prestan el servicio.

7.1.6 Lote VI



Los gráficos anteriores reflejan los servicios a contratar en el lote VI, así como sus distintos roles/responsabilidades y las relaciones con EJIE a nivel funcional y orgánico.

A continuación, se detallan los distintos roles del lote V y su relación a nivel funcional:

- Responsable Servicio:

  - Gestión global del servicio.
  - Interlocución con los responsables de Plataformas y coordinadores tecnológicos de EJIE

  Estimación mínima 850 horas / año

- Persona colaboradora con el Dinamizador de Mejora de valor

  Sus funciones y responsabilidades se detallan en los puntos 5.5.2.2.1 y 5.5.2.2.2

  Estimación mínima 850 horas / año

- Responsable Procesos:

  Procesos:

  - Gestión de incidencias

- Gestión de problemas
- …
- Interlocución con los coordinadores de los procesos de EJIE
- Interlocución con los coordinadores tecnológicos de EJIE
- Interlocución con los roles de mejora de otros servicios colaboradores

Estimación mínima 1700 horas

Técnicos de Soporte:

- Deberán recoger y validar las Entregas de soluciones de Productos y Data & Analytics definidos en Fase de Diseño y Construcción
- Colaboración en Proyectos (Estratégicos) a modo receptor
- Colaboración en Entregas a modo receptor
- Colaboración en Despliegues a modo receptor
- Tareas proactivas y Propuestas de Mejora Continua
- Tareas de administración de las soluciones y actualizaciones / parcheos por requisitos de seguridad / obsolescencia.
- Colaboración de los técnicos existentes en el servicio de Operación (GERTU), con técnicos de otras pilas tecnológicas, y de otros soportes de Batera y con Soporte fabricantes
- Resolución de incidencias. (soporte avanzado)
  - A lo largo del servicio la resolución de incidencias deberá ir evolucionando, las incidencias de primer nivel deberán ser asumidas por el Servicio de operación GERTU y desde este servicio deberán abordarse incidencias complejas o de segundo nivel.
- Resolución de peticiones (soporte avanzado)
- Resolución de problemas
- Revisión de Planes de Trabajo tanto correspondientes a necesidades de servicios propios como de otros equipos de servicios convergentes

  - A lo largo del servicio la resolución de peticiones estándares, documentadas, ... deberá deberán ser asumidas por el Servicio de operación GERTU y desde este servicio deberán abordarse peticiones complejas, sin estandarizar, …

- Colaboración con procesos de gestión IT
- Colaboración CAU.
- Colaboración PCN

En las pilas tecnológicas en las que la empresa licitadora lo considere por volumen, complejidad de gestión roles técnicos, … un técnico, siempre consensuado con EJIE, deberá asumir el rol de “referente”, detallando a continuación sus funciones:

- Líderes tecnológicos globales del Servicio (de cada una de las tecnologías)
- Interlocución con los coordinadores tecnológicos de EJIE
- Interlocución con coordinadores tecnológicos (o roles similares) de los distintos servicios en el ámbito de plataformas y Operación (GERTU)

Estimación mínima 30600 horas / año

La oferta deberá proponer una distribución de perfiles / tecnología: en el caso de Productos y Backend mínimo 5100 horas / año por pila tecnológica, en el caso de pilas analíticas mínimo 3400 horas / año por tecnología.

Estos mínimos no cubren el alcance global del equipo por lo que la organización global se valorará en el PCP.
La distribución final se terminará de consensuar con EJIE al comienzo del contrato, sólo pudiendo adaptarla hasta un 25%

Automatización & CI/CD:

- Promover la automatización de configuraciones, tareas recurrentes, reportes, cuadros de mando, informes, etc. mediante el uso de las herramientas que administra el servicio, las que se vayan incorporando a lo largo de la vigencia del contrato y/u otras ofrecidas por la adjudicataria como parte de su oferta.
- Tareas proactivas y Propuestas de Mejora Continua
- Tareas de administración de las soluciones y actualizaciones / parcheos por requisitos de seguridad / obsolescencia en las herramientas de CI/CD
- Colaboración de los técnicos existentes en el servicio de Operación (GERTU), con técnicos de otras pilas tecnológicas, y de otros soportes de Batera y con Soporte fabricantes en las herramientas de CI/CD
- Resolución de incidencias. (soporte avanzado) en las herramientas de CI/CD
- Resolución de incidencias (soporte avanzado) relativas a los pipelines de despliegue
- Resolución de incidencias (soporte avanzado) relativas a los automatismos generados y entregados por el lote I de automatización CI/CD
    - A lo largo del servicio la resolución de incidencias deberá ir evolucionando, las incidencias de primer nivel deberán ser asumidas por el Servicio de operación GERTU y desde este servicio deberán abordarse incidencias complejas o de segundo nivel.
- Resolución de peticiones (soporte avanzado)
- Resolución de problemas

Estimación mínima 1700 horas / año

Referente de Seguridad

Estos referentes no se tratan de perfiles dedicados exclusivamente a la Seguridad, sino de perfiles con conocimientos específicos de los aspectos de Seguridad relativos a su ámbito de responsabilidad que serán conjuntamente con el Responsable de Ejie el contacto o referente para el equipo de Seguridad en las diferentes líneas de actuación de Seguridad existentes.

La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito la designación de una persona de su organización, encargada de ejercer las facultades de Dirección en lo referente al servicio contratado, responsabilizándose frente a EJIE de las personas que prestan el servicio.

ACLARACIÓN: Las descripciones de las funciones y tareas por lotes establecidas en este pliego, sirven de base para la preparación de las ofertas, pero en todos los lotes se podrán proponer una organización de equipo distinta a la descrita en el punto 6.1, siempre que se argumente correctamente y se considere de mayor valor calidad para el servicio de la actual.

7.2 Horario de los lotes de Servicios

El horario de prestación de todos los lotes de servicios será acordado con la/s empresa/s adjudicatarias siendo recomendable que el volumen principal del servicio se acomode al horario de EJIE:

- Horario Habitual

- Jornada partida: Lunes a jueves: 7h a 18h. Viernes: 7h a 16h.
- Jornada continua: Lunes a Viernes: 7h a 16h.

- Horario Extendido

  - Horario no incluido en el horario habitual en los días laborables y las 24 horas de los fines de semana y festivos. 24X7x365.

En los lotes I, II, III, IV será recomendable que el volumen principal del servicio se acomode al horario habitual, pero podrían requerirse intervenciones extraordinarias (fuera del horario habitual).

En el caso de los lotes V y VI el servicio con horario habitual deberá cumplir obligatoriamente todos los días festivos locales y provinciales. El Servicio de horario extendido cubrirá servicios 24x7x365.

Este servicio fuera de horas deberá ser atendido por los mismos técnicos que conforman el servicio en horario de habitual, la oferta deberá incluir una propuesta para ofrecer el servicio con garantías y garantizar el conocimiento de los productos tecnológicos y los procedimientos operativos existentes en EJIE. Principalmente las incidencias que requieran este tipo de actuación serán incidencias críticas y por lo tanto el técnico deberá conocer perfectamente el entorno y conocer distintos escenarios que hayan podido darse a lo largo del día

7.3 Intervenciones fuera del horario habitual

Las operaciones y asistencias que requieran los servicios objeto de los **distintos lotes** del expediente y que exijan la parada de alguna máquina o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico de EJIE en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.

Dichas intervenciones podrán realizarse fuera del horario habitual, en horario nocturno y/o festivo.

En el caso de los proyectos estratégicos, el equipo de proyecto deberá asumir la responsabilidad de la puesta en productivo (se entiende como puesta en producción no sólo la intervención en sí, sino también las horas/días posteriores, hasta garantizar que el servicio funciona con normalidad en horarios de mayor actividad, por lo tanto no se considerará disponibilidad extra, si no que se asumirá como parte de las funciones del proyecto, contemplando las horas trabajadas al igual que en la franja horario de intervención)

La previsión de horas correspondientes a intervenciones extraordinarias variará en función a lote a contratar:

- Lote I: **300** horas de intervenciones extraordinarias al año incluidas en el importe total de la oferta
- Lote II: **300** horas de intervenciones extraordinarias al año incluidas en el importe total de la oferta
- Lote III: **900** horas de intervenciones extraordinarias al año incluidas en el importe total de la oferta
- Lote IV: **1200** horas de intervenciones extraordinarias al año incluidas en el importe total de la oferta
- Lote V: **1400** horas de intervenciones extraordinarias al año incluidas en el importe total de la oferta
- Lote V: **1400** horas de intervenciones extraordinarias al año incluidas en el importe total de la oferta

La empresa adjudicataria del servicio deberá indicar en los informes de seguimiento, el volumen de horas realizadas y la compensación de las mismas.

Esta bolsa de horas englobará las horas de intervenciones planificadas, así como las horas dedicadas a la resolución de incidencias fuera del horario habitual.

Independientemente del horario y/o día de la intervención/incidencia, se descontará una hora de la bolsa por cada hora empleada en los trabajos.

Las horas se realizarán a demanda de EJIE, y el adjudicatario deberá presentar informe de propuesta y seguimiento de las mismas que deberá ser aprobado por EJIE.

Mejora: la ampliación del número de horas incluidas (según lo indicado en el apartado de criterios de adjudicación).

En caso de superar este número de horas, las siguientes se facturarán en base al precio presentado por el adjudicatario que también será valorado tal y como se indica en el PCP

7.4 Dimensionamiento del equipo de trabajo

Los recursos con los que se dimensione el servicio dependerán de las ofertas presentadas, pero se considera, y por tanto es un requisito mínimo, que para cubrir los roles planteados al menos es necesario que los equipos correspondientes a los distintos lotes tengan:

- Lote I: Capacidad equivalente a **19125** horas de dedicación en un periodo de un año
- Lote II: Capacidad equivalente a **19125** horas de dedicación en un periodo de un año
- Lote III: Capacidad equivalente a **57800** horas de dedicación en un periodo de un año
- Lote IV: Capacidad equivalente a **62900** horas de dedicación en un periodo de un año
- Lote V: Capacidad equivalente a **32300** horas de dedicación en un periodo de un año, más la disponibilidad 24x7 en las tareas que por su naturaleza se tengan que realizar fuera del horario habitual.
- Lote VI: Capacidad equivalente a **35700** horas de dedicación en un periodo de un año, más la disponibilidad 24x7 en las tareas que por su naturaleza se tengan que realizar fuera del horario habitual

7.5 Actualización tecnológica

En el transcurso de la ejecución de los contratos podrán surgir nuevas tecnologías, de necesaria adaptación por parte de los recursos asignados a los servicios. La transición de éstas se llevará a cabo con la coordinación del Responsable o Responsables de EJIE.

Además del cumplimiento efectivo de los requisitos de solvencia exigidos en el pliego de condiciones particulares, se deberá garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes de los servicios. Esta actualización de conocimientos deberá ser evaluable por EJIE, semestralmente, siendo responsabilidad de los adjudicatarios de los distintos lotes la adaptación de los recursos. En el caso de que no se llegue a las adaptaciones requeridas podrá conllevar la aplicación de las penalizaciones establecidas y tras tres incumplimientos con sus correspondientes penalizaciones podrá suponer la rescisión del contrato.

7.6 Garantía de la disponibilidad del servicio

En todo caso y circunstancia, la adjudicataria, de todos los lotes, debe obligarse a garantizar la disponibilidad del servicio. Para ello debe reflejar la estrategia, políticas o mecanismos de actuación habilitados frente a contingencias materiales provocadas por desastres, emergencias, falta de respuesta en el plazo, etc. y de recursos humanos que puedan poner en riesgo la prestación óptima del servicio a fin último de garantizar su prestación y calidad en cualquier circunstancia.

7.6.1 Plan de Continuidad de Servicio y Plan de Contingencia

A continuación, se enumeran los requisitos que las empresas proveedoras de todos los lotes, han de cumplir para asegurar la prestación del servicio:

- La empresa proveedora deberá disponer de un plan de continuidad de servicio que asegure la provisión de 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.
- La empresa proveedora 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 aportarlo ante una puntual solicitud de EJIE o para su revisión en las auditorías a proveedores.
- La empresa proveedora 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
- La empresa proveedora deberá disponer de una política de continuidad del proveedor que esté alineada con el servicio prestado a EJIE.

Teniendo lo anterior en cuenta, como parte de la oferta el licitador deberá presentar un plan de contingencia que, al menos, y sin implicar que sean las únicas situaciones de contingencia que se puedan dar, deberá contener su propuesta sobre:

- Indisponibilidad, planificada o no, de la utilización de los emplazamientos físicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (oficinas, etc.).
- 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 phishing, etc.).
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio por un período superior a una semana.
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio, de carácter indefinido o permanente.
- Bajas laborales no planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Bajas laborales planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Ausencias planificadas por periodos vacacionales.

También se deberá indicar la forma de garantizar, en todo momento, la disponibilidad de un equipo mínimo adecuado para la prestación óptima del servicio y el método propuesto para la asunción automática de responsabilidades de los roles clave del servicio (Responsable del Servicio) ante indisposiciones, bajas médicas o laborales, vacaciones…etc.

7.7 Plan de Transición

En las ofertas correspondientes **a todos los lotes** se deberán presentar claramente tanto el plan de transición de entrada de servicio como de salida al finalizar el contrato indicando claramente los costes de ambos.

El adjudicatario estará obligado, por un periodo a prestar apoyo, y realizar la transferencia del conocimiento, documentación, etc. al siguiente adjudicatario del contrato en caso de que éste sea distinto al adjudicatario del presente pliego.

El plazo máximo para cada uno de los planes de transición es de **1 mes**.

La transición de entrada a este expediente deberá llevarse a cabo un mes antes del comienzo de prestación efectiva del servicio.

8 Condiciones de Seguridad/Generales

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir todas las reglas de seguridad referidas en el apartado "Reglas de la seguridad" del PCP. En línea con ese apartado, serán de obligado cumplimiento las "Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras" (accesible en la web www.ejie.eus)

- Según dicho documento, serán de aplicación todas las condiciones detalladas en el apartado "Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores" en función de la tabla del apartado "Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores".

- El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas de la adjudicataria, de modo que, para determinar las opciones que aplican según el apartado "Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores" habrá que considerar:
  - El "lugar de ejecución del servicio" tendrá la consideración de "remoto".
  - La "propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas" tendrá la consideración "del proveedor".
  - El "nivel de acceso" a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de "con acceso privilegiado".
  - El proveedor "Sí" realiza la "Gestión de tecnologías" de EJIE.

- EJIE, tal como se indica en el apartado "Uso apropiado de los recursos" se reserva el derecho de implementar mecanismos de control y auditoría que verifiquen el uso apropiado de estos recursos.

- La adjudicataria además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento "Políticas de Seguridad para personal de Empresas proveedoras – Anexo - Infraestructura TIC y Seguridad física y del entorno" que se encuentra en el Anexo Seguridad de dicho documento. Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación de la adjudicataria proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.

- La adjudicataria se compromete, según se indica el apartado "Gestión de contingencias" a disponer de un plan que le permita continuar ofreciendo el servicio en situaciones de contingencia.
  Si ante una incidencia o ciberincidente el proveedor no es capaz de activar un plan de contingencia que le permita continuar ofreciendo el servicio, EJIE se reserva el derecho de exigir el desplazamiento físico temporal de los administradores a las ubicaciones que EJIE determine de forma que puedan continuar ofreciendo el servicio con equipamiento "limpio" proporcionado por el propio adjudicatario, hasta el momento en que EJIE valide la recuperación del proveedor según el procedimiento pertinente en cada caso. El plan presentado debe detallar cómo se garantizará que el equipamiento utilizado en estas situaciones está limpio y no ha estado expuesto a la situación de riesgo.

El servicio objeto del presente pliego realizará labores de administración sobre los entornos responsabilidad de EJIE. Por ese motivo, adicionalmente, el adjudicatario deberá implantar las siguientes medidas de seguridad con objeto de reforzar la protección sobre los administradores y aplicar las medidas estandarizadas a nivel de administradores IT en EJIE:

- EJIE proporcionará credenciales de "usuarios administradores" a los participantes en el proyecto con objeto de permitirles el acceso a los recursos que requieran. Estas credenciales exigirán un segundo factor de autenticación. El adjudicatario deberá garantizar que los participantes en el proyecto disponen de hardware que permita la identificación y el acceso a los sistemas con suficientes garantías (MFA). Estos dispositivos podrán ser:
  - Teléfono móvil (Android o iOS), con sistema operativo actualizado, capaz de utilizar la APP del servicio de IDaaS implantado.
  - Dispositivos hardware homologados por EJIE:
  - Compatibles FIDO2
- El adjudicatario deberá proporcionar a los administradores equipos securizados con tecnologías EDR y EPP.
- El adjudicatario deberá proporcionar a los administradores equipos compatibles con los sistemas de acceso remoto utilizados en EJIE, es decir, con la solución VPN y/o solución SSE-ZTNA utilizada por EJIE.
- EJIE proporcionará a los administradores acceso a recursos de Office365, utilizando para ello "usuarios invitados" en los que el UPN coincidirá con el email propio de cada administrador en la

empresa proveedora (nombre@dominio_adjudicatario). A estos usuarios invitados se les exigirá la utilización de un segundo factor de autenticación (MFA), por lo que el adjudicatario deberá encargarse de proporcionar a sus administradores credenciales compatibles con este requisito.

EJIE se reserva el derecho de exigir al adjudicatario la implantación de medidas de seguridad específicas que deberá acometer en el plazo de 6 meses, suponiendo el incumplimiento de esa implantación la penalización correspondiente especificada en el PCP y especificada en el PCP

9 Anexos

9.1 Anexo I - Entorno Tecnológico Multicapa

SISTEMAS OPERATIVO	KUBERNETES Y AUTOMATIZACION	MIDDLEWARE
RHEL SERVER	TANZU	ORACLE WEBLOGIC
UBUNTU /	OPENSHIFT	ORACLE SERVICE BUS
SOLARIS	TANZU APPLICATION CATALOG	APACHE WEB SERVER
HP-UX	REDHAT CONTAINER CATALOG	MICROSOFT IIS
CENTOS	HELM	NGINX
RHEL CLUSTER	HARBOR	NODEJS
RHEL IDM	NEXUS	ORACLE COHERENCE
PODMAN CONTAINERS	JENKINS	ORACLE TUXEDO
DOCKER CONTAINERS	GITLAB ENTERPRISE	REDHAT JBOSS
PUPPET	ANSIBLE	APPDYNAMICS
ANSIBLE	TERRAFORM	TOMCAT
AWX TOWER		LDAP
HASHICORP VAULT		ORACLE ENTERPRISE MANAGER
		WSO2
		POWER PLATFORM

Nota: aunque actualmente las muchas de las soluciones descritas se prestan en modelo on-premise, durante el ciclo de vida del servicio se pueden evolucionar a sus versiones homologas en servicios cloud o contenerizadas

9.2 Anexo II - Entorno Tecnológico Productos

PRODUCTOS GESTION DOCUMENTAL/PAQUETES
ABSYSNET
ALFRESCO
ArcGIS (Enterprise, Server, Network Analyst, GisMonitor)
AUTONOMY OPENTEXT IDOL
BMC CONTROL-M
TEAMSITE-OPENDEPLOY OPENTEXT
OPENTEXT DOCUMENTUM (*)
EDITRAN (*)
LAMP (Moodle, Wordpress, Limesurvey, Nextcloud, Vufind…) (*)
LATINIA
LIFERAY DXP (*)
Adobe Indesign Server
Otros: Collabora, Dorlet, Elastic Search, Evalos, Fews, FME, Remedy, Jira, Wowza, Phplist, Unisys…
Otras aplicaciones desarrolladas por terceros en el área Sanitaria, desplegadas sobre tomcat/weblogic

(*) Productos gestión documental y paquetes relevantes por servicio o carga de trabajo

PRODUCTOS ERP
S/4 HANA
SAP Netweaver ERP
SAP Netweaver BW (Business Intelligence)
SAP Netweaver ENTERPRISE PORTAL
SAP Process Orchestration (PO) y Process Integration (PI)
SAP Solution Manager SAP HANA DB
SAP Business Objects (BO)
Microsoft Dynamics 365 Business Central

Nota: aunque actualmente muchas de las soluciones descritas se prestan en modelo on-premise, durante el ciclo de vida del servicio se pueden evolucionar a sus versiones homologas en servicios cloud o contenerizadas.

9.3 Anexo III - Entorno Tecnológico Data & Analytics

BACKEND	ANALÍTICA ON PREMISE Y GOBIERNO DEL DATO	ANALÍTICA CLOUD
ORACLE DATABASE	ORACLE ENTERPRISE MANAGER	AWS GLUE
ORACLE RAC	ORACLE BUSINESS INTELLIGENCE	AMAZON KINESIS
MICROSOFT SQL SERVER STANDALONE	ORACLE ANALYTICS SERVER	AMAZON S3
MICROSOFT SQL SERVER ALWAYS ON	ORACLE DATA INTEGRATOR	AMAZON DYNAMODB
ORACLE GOLDEN GATE	MICROSOFT SQL SERVER ANALYSIS SERVICES	AMAZON RDS
ORACLE GRID INFRASTRUCTURE	MICROSOFT SQL SERVER INTEGRATION SERVICES	AMAZON LAMBDA
MYSQL	MICROSOFT SQL SERVER REPORTING SERVICES	AMAZON EMR
MARIADB	ORACLE IDENTITY MANAGER	AMAZON STEP FUNCTIONS
POSTGRESQL	HORTONWORKS / CLOUDERA	AMAZON EVENTBRIDGE
MONGODB	ANJANA DATA	AMAZON SAGEMAKER
ORACLE ENTERPRISE USER SECURITY	INFORMATICA IICS	AMAZON BEDROCK
ORACLE ENTERPRISE MANAGER	POWER BI de MS FABRIC	AMAZON ATHENA
REDIS		AMAZON OPENSEARCH
		AMAZON QUICKSIGHT
		MICROSOFT FABRIC

Nota: aunque actualmente muchas de las soluciones descritas se prestan en modelo on-premise, durante el ciclo de vida del servicio se pueden evolucionar a sus versiones homologas en servicios cloud o contenerizadas.

9.4 Anexo IV – Entorno Tecnológico Automatización y CI / CD

En la actualidad se contemplan las siguientes herramientas:

- RedHat Ansible
- GitLab Enterprise
- Jenkins
- Nexus OSS
- Harbor
- Puppet
- EM13C
- Microsoft SCCM/SCOM

9.5 Anexo V - Entorno Tecnológico Infraestructuras, Comunicaciones y Seguridad

En caso de que la empresa licitadora requiera la información de este anexo para realizar su propuesta deberá solicitarla complementando la información indicada en el PCP.

9.6 Anexo VI - Entorno Tecnológico Proyectos Entregas y Despliegues

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 a las que debe dar apoyo el servicio:

- Herramientas de Gestión IT:
  - ServiceNow ITSM
  - HP Service Manager

Volumetría Anual:

Entregas Hosting	206
Despliegue Aplicaciones	2100

Proyectos	2022	2023	2024	Total
Abiertos Multicapa	12	8	19	39
Cerrados Multicapa	10	11	16	37
Abiertos Productos	10	5	12	27
Cerrados Productos	0	5	6	11

	Proyectos larga duración (+1 Año)
Multicapa	5
Productos	8

	Proyectos activos a finales de 2024
Multicapa	19
Productos	17

Nota: En las volumetrías de proyectos están distribuidas por Multicapa que estaba conformada por (BBDD/UNIX/WEB) y Productos conformado por (Paquetes/Gestión documental/Erp&Sap/Bi y Analítica)

9.7 Anexo VII – Volumetría Plataformas (Anual)

	Volumetría Anual Incidencias (*)	Volumetría Anual Problemas	Volumetría Anual Tareas
Plataformas Linux	460 (140 Eventos + 320 Usuario)	12	1159
Plataformas Web	1100 (280 Eventos+820 Usuario)	60	269
Plataformas Backend	2100 (1710 Eventos+390 Usuario)	30	405

(*) Incidencias provenientes de Eventos + provenientes de clientes

Plataforma Backend	Volumetría (servidores)
Oracle	1443
SQL Server	335
MongoDB	140
MYSQL	34
PostgreSQL	14

Plataforma IIS	Volumetría
MS IIS Windows Servers (con plataformas)	519
MS IIS Web Sites	884
Plataforma Middleware	**Volumetría (servidores)**
Oracle Weblogic	1600
Tomcat	130
Apache	750
Nginx	10

Sistemas Operativos	Volumetría (servidores)
RHEL	5593
CENTOS	175
UBUNTU	2
HPUX	17
SOLARIS	8

Kubernetes	Total Namespaces/Deployments	Osakidetza	AdminOrk	Lanbide	Euskotren
Tanzu	63/676	37/427	18/145	8/56	2/48
Openshift	103/697	-	103/697	-	-

9.8 Anexo VIII – Volumetría Productos (Anual)

9.8.1 Volumetría Incidencias, Problemas, Tareas y Cambios

PRODUCTOS (2024)	Volumetría Anual Incidencias eventos	Volumetría Anual Incidencias usuario	Volumetría Anual Problemas	Volumetría Anual Tareas	Volumetría Anual Cambios
BigData / BI	1324	331	41	535	93
Gestión Documental	1131	572	17	419	62
Paquetes	413	230	16	524	84
SAP	3511	235	35	345	93

9.8.2 Volumetría de Instancias

PRODUCTOS GESTION DOCUMENTAL / PAQUETES	VOLUMEN (INSTANCIAS)
ABSYSNET	3
ALFRESCO	6
ArcGIS (Enterprise, Server, Network Analyst, GeoPortal, GisMonitor)	10
AUTONOMY OPENTEXT IDOL	4
BMC CONTROL-M	3
TEAMSITE-OPENDEPLOY OPENTEXT	4
OPENTEXT DOCUMENTUM (Content Server, CTS, Xplore, D2, Opentext IXOS) (*)	**17**
EDITRAN (*)	2
LAMP (Moodle, Nextcloud, Wordpress, Limesurvey, Vufind…) (*)	**100**
LATINIA	2
LIFERAY DXP (*)	**15**
Otros: Collabora, Dorlet, Elastic Search, Evalos, Fews, FME, Remedy, Jira, Wowza, Phplist, Unisys…	2+2+8+1+2+2+1+1+1+2+3=24
Otras aplicaciones desarrolladas por terceros en el área Sanitaria, desplegadas sobre tomcat/weblogic	14
Adobe Indesign Server	2

AREA ERP	VOLUMEN (INSTANCIAS)
S/4 HANA	11
ERP SAP Netweaver EHP5, EHP7	10
SAP Netweaver BW (Business Intelligence)	6
SAP Netweaver ENTERPRISE PORTAL	6
SAP Process Orchestration (PO) y Process Integration (PI)	5
SAP Solution Manager	3
SAP HANA DB	11
SAP Business Objects (BO)	2
Microsoft Dynamics 365 Business Central	3

PRODUCTOS ANALÍTICA (ON PREMISE) y GOBIERNO DEL DATO	VOLUMEN (Instancias)
ORACLE ENTERPRISE MANAGER	7
ORACLE BUSINESS INTELLIGENCE / ORACLE ANALYTICS SERVER	28
ORACLE DATA INTEGRATOR	18
MICROSOFT SQL SERVER ANALYSIS SERVICES	5
MICROSOFT SQL SERVER INTEGRATION SERVICES	5
MICROSOFT SQL SERVER REPORTING SERVICES	5
ORACLE IDENTITY MANAGER	2
HORTONWORKS / CLOUDERA	6 cluster
ANJANA DATA	1 iniciativa
INFORMATICA IICS	6 iniciativas
POWER BI de MS FABRIC	91 workspaces 7 Data Gateway
BD Oracle / ODS (Operational Data Storage)	3
BD Oracle / DWH (DataWarehouse)	10
Aplicaciones DWH	86 esquemas BD
EXACC / DWH (DataWarehouse)	3 clúster

BatData ANALÍTICA (CLOUD)	VOLUMEN (iniciativas)
AWS	14
MS FABRIC	10

9.9 Anexo– Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras

https://www.ejie.euskadi.eus/contratacion/-/contratacion-presentacion/