Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EJIE-090-2025

Contratación de servicios profesionales para mejora de las Operaciones

Pliego de Condiciones técnicas

Julio 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.eus

Índice

1 Introducción 3
1.1 Perfil de la compañía 3
2 Objeto y alcance del contrato 4
2.1 Objeto 4
2.2 Alcance de los servicios 4
2.3 Value stream (Recorridos de Valor) 10
2.4 Planificación e hitos 10
3 Metodología aplicable y entorno tecnológico 12
4 Organización y Equipo de trabajo 13
4.1 Definición del Equipo de Trabajo 13
5 Mecanismos de seguimiento y control 15
5.1 Dirección del servicio. Organización y supervisión de trabajos 15

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.
EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet
http://www.ejie.eus.

2 Objeto y alcance del contrato

2.1 Objeto

El objetivo de este expediente es contratar servicios profesionales para una Oficina Técnica de Mejora de las Operaciones, dentro de la Dirección de Servicios Convergentes, en los siguientes aspectos:

- Mejorar la operación de los servicios convergentes ofrecidos a los distintos clientes de la manera más homogénea y óptima posible.
- Documentar los procedimientos operativos de soporte a los servicios y asegurar su cumplimiento.
- Optimizar y canalizar la entrada de nuevas iniciativas a Operaciones, proponiendo flujos, roles e intervinientes para ofrecer el mejor servicio a los demandantes.
- Crear informes para el seguimiento del trabajo realizado y visualizar la optimización obtenida.
- Apoyar las actividades que se realizan en el Centro de Mando.
- Normalizar y mejorar los procesos y alcanzar sus objetivos de calidad.
- Apoyar en las iniciativas de mejora de los modelos de operaciones.

2.2 Alcance de los servicios

Esta oficina se apoyará en la Subdirección de Infraestructuras y el responsable del Centro de Mando, quienes asegurarán la realización de todas las actividades con la calidad adecuada. Además, participarán los diferentes gestores del Centro de Mando de EJIE.
Los requisitos, funciones y ámbito de actuación se indican a continuación.
El servicio debe apoyar a los gestores del centro de mando a mejorar sus procedimientos y modelos de trabajo.
Se establecen tres ámbitos principales:

- Apoyo al equipo de Confianza de EJIE en su modelo de aportación de valor a los clientes
- Apoyo a los diferentes gestores de proceso del Centro de Mando (Configuración, Cambios y Despliegues, Eventos, Problemas, Disponibilidad y Capacidad) en la mejora y evolución de sus procesos y apoyo puntual a otros procesos fuera del alcance del Centro de Mando.
- Gestión del conocimiento, informes y gestión del dato

Ámbito de soporte operativo a clientes (Confianza)

El equipo de Confianza es el responsable de garantizar que los Clientes de los Servicios Convergentes reciban el servicio adecuado, ayudando a resolver incidencias o peticiones. Este equipo, cercano al Cliente, atiende en primera línea cualquier solicitud o problema de servicio que pueda surgir e intenta canalizarlo. Acompaña a los Clientes en el proceso de adopción de los servicios contratados, facilitando su adaptación rápida a los modelos de gestión de EJIE y elabora informes operativos de seguimiento sobre el funcionamiento de sus servicios contratados.

Las tareas asignadas al adjudicatario dentro de esta Oficina serán:

- Recoger necesidades de los Gestores de Confianza dentro del ámbito de sus funciones, establecer planes de trabajo que cubran dichas necesidades, y realizar el seguimiento y cumplimiento de estos planes.
- Revisar los modelos de seguimiento de los Clientes, analizar y proponer mejoras para la evolución de la eficiencia y la satisfacción de los clientes, e implementar dichas mejoras.
- Revisar y mejorar los modelos de gestión del cambio en cliente, permitiendo una integración rápida del cliente tanto a nuestro modelo de Gestión IT como a cada uno de nuestros servicios.
- Facilitar el correcto desarrollo de los comités transversales establecidos con otros grupos internos de EJIE para la mejora del servicio a los clientes, y realizar el seguimiento de las tareas acordadas. Analizar la eficiencia de dichos comités y la necesidad de nuevos comités si fuera necesario.
- Centralizar el gobierno, escalado y seguimiento de deficiencias o posibles mejoras detectadas por los Clientes o por los gestores de Confianza en los servicios y procesos.
- Revisar y evolucionar el modelo de relación (MORE) con los clientes.

Ámbito de Procesos enmarcados en Operaciones

El objetivo es lograr una gestión eficiente que se ajuste a las necesidades de cada servicio, siguiendo el modelo de definición de procesos de EJIE. Para ello, se solicitan las siguientes tareas:

- Revisar el modelo de operaciones actual (MOPE) y continuar con la definición e implementación de las iniciativas resultantes.
- Analizar los procedimientos de proceso implantados, establecer propuestas de mejora acordadas con los responsables de los procesos e implementarlas.

  La implementación incluye:

  - Documentar y divulgar los procedimientos.
  - Realizar análisis técnicos para la automatización y solicitudes de implementación en las herramientas de gestión.
  - Establecer métricas y controles que permitan realizar un seguimiento tanto de la eficacia como del buen cumplimiento de dichos procedimientos.
- Buscar sinergias de dichos procedimientos y proponer un procedimiento común para todos los clientes
- Revisión del modelo de seguimiento de la eficiencia de los procesos, y su impacto en la satisfacción de los clientes, estableciendo propuestas de mejora acordadas con los responsables de procesos e implementarlas.
- Apoyar la consecución de certificaciones de calidad (ISO 20000, ISO 9000, ISO 27000...) adecuando la documentación de procesos, estableciendo las acciones necesarias para cumplirlas y realizando su seguimiento.

Además, se requerirán tareas adicionales para los siguientes procesos:

Gestión de eventos y Monitorización

- Revisar la gestión de eventos y el plan de monitorización para definir mejoras en la transversalidad y proactividad en la detección y resolución.
- Establecer y trabajar en la visión predictiva de la gestión de eventos.
- Mejorar el seguimiento del servicio de monitorización prestado a los clientes, estableciendo planes de mejora y desarrollándolos.
- Gestión documental del proceso y procedimientos relacionados

- Definir la evolución del proceso dentro del ámbito de la monitorización, observabilidad y predictibilidad

Gestión de configuración

- Evolucionar y ejecutar el plan de auditoría de CMDB, preparando, planificando y ejecutando el plan, haciendo el seguimiento con los responsables de cada CI y registrando cada acción en la herramienta de Gestión IT.

- Mejorar el plan de auditoria automatizando en la medida de los posible cualquier acción del plan, como el envío de ticket al responsable de cada CI.

- Definir un catálogo de peticiones para dar al proceso una visión de servicio que el resto de los grupos puedan consumir.

Gestión de cambios, entregas y despliegues

- Estandarizar y sistematizar la gestión de las diferentes tipologías de entregas.

- Establecer e implementar indicadores de cambios que ayuden a mejorar el proceso de gestión de cambios.

- Establecer e implementar indicadores de entregas que ayuden a mejorar el proceso de gestión de entregas.

- Adecuar el proceso de gestión de despliegues a la visión de entregas

Gestión de capacidad y disponibilidad

- Apoyar la estrategia de disponibilidad para los diferentes servicios. Esta estrategia está basada en tres ejes principales:

    - Visualización de los servicios, optimización CMDB e industrialización de la gestión de la configuración.

    - Salud de los diferentes servicios, gestión de eventos

    - Medición y control, recogida de información e implementación de métricas de disponibilidad

- Documentar los modelos de disponibilidad correspondientes a los diferentes tipos de servicio y niveles de servicio, con una visión integral de la operación y los procesos participantes.

- Establecer métricas que permitan medir el aporte de las iniciativas y mejorar los niveles de disponibilidad objetivo.

- Elaborar propuestas de mediciones del proceso de disponibilidad con nuevos indicadores, llevándolas a cabo y materializándolas.

- Realizar el seguimiento y apoyo a las mejoras propuestas en el proceso de Gestión de la Disponibilidad; Plan de disponibilidad, ponderaciones de impacto negociado en SLA con Servicios y Clientes, mejora de cálculos de disponibilidad e integración con el proceso de Problemas, Cambios, Eventos y Nivel de Servicio

- Elaborar un plan de mejoras específicas para el plan de la Capacidad, que permita gestionar adecuadamente la demanda de capacidad y hacer seguimiento y apoyo a las mejoras propuestas.

- Proporcionar soporte operativo a la gestión de capacidad y disponibilidad mediante la sistematización de protocolos e informes, y elaborar propuestas de mejoras a dichos procesos.

Gestión de Problemas

- Analizar los procedimientos internos utilizados por los soportes de los servicios convergentes en la gestión de los problemas e incidencias, plantear mejoras e implementarlas.

- Optimizar la relación de incidencias y problemas con la gestión de la configuración. Evolucionar los informes por servicio.

- Analizar las mediciones de eficiencia/eficacia del proceso de gestión de problemas en los distintos ámbitos de actuación y evolucionarlas.

- Explotar, interpretar y procedimentar actuaciones referentes a las categorizaciones de causas raíz encontradas en la gestión de problemas.

- Dentro de Dirección de Servicios Convergentes se ha incorporado un equipo denominado Centro de Competencia de Recuperación de los servicios (CCR), se deberá:

    - Analizar y evolucionar la medición e interpretación de los resultados del equipo

    - Analizar las mejoras resultantes y su implementación. Mejoras de procedimiento, manuales, generación de conocimiento, gestión de problemas de mejora continua…

    - Evaluar la mejora obtenida en la recuperación de servicios debido a la implantación del CCR

Ámbito de Gestión del Conocimiento, informes y Gestión del Dato

Gestión del conocimiento

- Definición planes de acción para mejorar la gestión documental en los diferentes ámbitos de Operación, basados en flujos colaborativos a nivel de operación (definiendo las autoridades y autorizaciones para toda la documentación operativa y técnica)
- Difundir las reglas y velar por el uso, estableciendo mecanismos para su seguimiento
- Definir flujos de gestión de conocimiento, y guías de utilización en base a los diferentes procesos, utilizando todas las capacidades de SNOW.

Informes y Gestión del Dato

- Evolucionar y mantener los diferentes informes/dashboards creados en las actuales herramientas
- Automatizar integración de datos desde herramientas proveedores (ETL)
- Generar informes de gestión de los servicios de Convergencia
- Garantizar el alineamiento entre indicadores operativos y objetivos estratégicos
- Consultoría de apoyo a informes personalizados AD HOC
- Implementar cuadros operativos para nuevos servicios y mantener los actuales
- Analizar los informes y Dashboards actuales y proponer e implementar mejoras respecto a:
    - Mejora de seguimiento de control del servicio
    - Visualización de aportación de valor al negocio

2.3 Value stream (Recorridos de Valor)

Las oportunidades de coherencia y de integración detectadas para la mejora de las operaciones, se han estado canalizando en esta forma de mejora.

- VS1 Disponibilidad Máxima
- VS2 Entregas Efectivas
- VS3 Operaciones excelentes
- VS4 Capacidad Recursos
- VS5 Clientes satisfechos
- VS6 Mejora continua

La oficina deberá proponer a lo largo del contrato, nuevos recorridos de valor en base a los análisis de los diferentes ámbitos en los que participa, definiendo la aportación de valor, objetivos, fases, y actividades a realizar y responsabilizándose de su seguimiento y realización.
Todas las propuestas deberán de tener definidos indicadores de eficiencia y eficacia que deberán ser medidos para asegurar los objetivos marcados.

2.4 Planificación e hitos

El presente servicio se plantea con una visión temporal de 1 año prorrogable dos años mas donde se busca poner en marcha una oficina de Mejora de las Operaciones realizando las tareas técnicas y de consultoría necesarias para ello. Se plantea el siguiente desglose:

Análisis de situación
Consultoría de situación en los diferentes ámbitos en los que participa
Definición de Mejoras
Implantación de Mejoras
Diseños
Implantación de mejoras
Medición y control de las mejoras
Organización y acceso a datos
Informes
Recogida del modelo actual
Evolución de informes
Recorridos de Valor
Definición
Establecer actividades
Seguimiento y control de actividades

Como hitos a cumplir se marcan los siguientes:

- Primer Semestre:
    - Recogida de las necesidades del equipo de confianza, análisis del modelo de seguimiento y gestión del cambio de Clientes.
    - Análisis y revisión MOPE
    - Revisión procedimientos operativos
    - Definición de Planes de mejora de al menos 4 ámbitos
- Segundo Semestre:
    - Puesta en marcha de las mejoras definidas
    - Definición de Planes de mejora para lo demás ámbitos.
    - Proponer y definir nuevos Recorridos de Valor
- Prorrogas:
    - Puesta en marcha de los nuevos Recorridos de Valor
    - Puesta en marcha de las mejoras definidas
    - Mejora continua.

Esta planificación e hitos será revisada con la evolución del servicio

3 Metodología aplicable y entorno tecnológico

EJIE sigue el modelo de buenas prácticas definido por ITIL, para la definición y provisión de los procesos y servicios que presta. Además, los trabajos que se deriven de este proyecto deberán estar adecuados a la norma ISO 20000-1:2018.
De esta forma, la empresa licitadora, deberá proveer de una metodología a aplicar para el desarrollo del servicio, y para los entregables que se deriven, explicándola detalladamente en su propuesta, pero no con carácter genérico, sino aplicado directamente al servicio propuesto por EJIE, y garantizando la simbiosis con el modelo actual vigente.
El licitador deberá proponer un plan de calidad que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y su seguimiento.
Este plan debe contemplar al menos:

- Metodología de trabajo y medidas de calidad a implementar para garantizar la calidad del servicio
- Planteamiento para la Mejora Continua y la aportación de valor
- Metodología para el control del servicio
    - Procedimientos de gestión y control
    - Definición y detalle de objetivos a conseguir
    - Procedimiento de medición y seguimiento de objetivos
    - Plan de entrada y salida

El entorno tecnológico de referencia será el establecido en los estándares de EJIE**.** Se deberán aplicar 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 EJIE e incluido dentro de sus estándares.

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

- Service Now
- HP Service Manager
- Power BI para los cuadros de mando

4 Organización y Equipo de trabajo

4.1 Definición del Equipo de Trabajo

El adjudicatario del contrato deberá considerar un Equipo de Trabajo constituido al menos por los siguientes perfiles:

- **Consultor Senior**:

  Será el responsable principal de las tareas objeto del contrato y responsable último de los servicios que se presten a EJIE. Asimismo, será el interlocutor directo con la Dirección Técnica de Infraestructura y el responsable del Centro de Mando. Asumirá la ejecución de las siguientes tareas

  Como responsable de Servicio deberá asumir la ejecución de las tareas propias de Gestión del Servicio como responsable de la contratación:

  - Responsable e interlocutor ante EJIE del conjunto de servicios prestados durante el período que dure la asistencia.
  - Responsable de la calidad técnica de los servicios prestados y de la asistencia a EJIE.
  - Responsable de la puesta a disposición de la presente asistencia de los medios adecuados, incluida la sustitución del personal del equipo de trabajo en caso de que así lo precisara EJIE.
  - En caso de detección de incidencias o desviaciones en la calidad del servicio contratado, definición de soluciones para resolución de dichas deficiencias.
  - Coordinación del equipo de trabajo en la ejecución de las diferentes tareas, garantizando la calidad final de los trabajos.
  - Comunicación inmediata a EJIE de cualquier posible alteración de las condiciones contractuales en cualquiera de sus aspectos (personal, técnico, económico…) originado por causas ajenas al propio adjudicatario.

  También liderará las actuaciones a llevar a cabo por el servicio deberá dar o realizar las siguientes funciones:

  - Apoyo a los diferentes gestores en el establecimiento de mejoras dentro de sus ámbitos.
  - Mejorar en el modelo de Gestión de Procesos para la mejora de las operaciones.
  - Mejorar el modelo de Gestión de Conocimiento para la Dirección Técnica de Operaciones.
  - Apoyar en las actualizaciones al cuadro de mando de procesos.

  Definir un modelo de evaluación y seguimiento de las mejoras que aportan los diferentes procedimientos que se vayan incorporando.

  - Asesorar en la toma de decisiones relacionadas con la Gestión de Procesos.
  - Mejora del modelo de Gestión de Datos

- **Consultor Junior**, apoyará en la implementación de las acciones de mejora y en la implementación de las diferentes iniciativas que se lleven a cabo dentro de los diferentes ámbitos.

  El consultor junior deberá asumir la ejecución de las siguientes tareas:

  - Apoyo en el equipo de Gestión de Servicios el modelo de Gestión.
  - Background para toma de requisitos, y definición de nuevas necesidades.
  - Apoyo en el equipo de Procesos en la implantación del modelo ágil de Gestión de Procesos.
  - Apoyo a los coordinadores de proceso en la automatización y diseño informes periódicos del servicio.
  - Soporte a las actividades generadas en EJIE, en el entorno del servicio.
  - Apoyo a los gestores en las iniciativas de procesos.

- **Gestor de informes,** realiza la implementación de los diferentes informes solicitados dentro de los diferentes ámbitos**.**
  - Implementación de informes, Dashboard y apoyo a la Gestión del Dato.

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 estos

El adjudicatario del contrato deberá considerar la siguiente estimación de carga:

- **Consultor senior:** mínimo de 1.700 horas anuales.
- **Consultor junior:** mínimo de 3.400 horas anuales
- **Gestor de informes:** mínimo de 850 horas anuales

Las personas que el licitador designe para los diferentes roles deberán cumplir con los requerimientos establecidos en el apartado de solvencia del pliego de condiciones particulares para dichos perfiles.
Los componentes del grupo de trabajo desarrollarán su labor con hardware y software propiedad del adjudicatario.
Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el responsable del Centro de Mando, y a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

5 Mecanismos de seguimiento y control

Estos mecanismos se plantean como método de control adicional y no excluyente a los que se establezcan en la metodología de trabajo propuesta para los mismos por el prestatario del servicio.

5.1 Dirección del servicio. Organización y supervisión de trabajos

La Dirección y supervisión del servicio serán tareas llevadas a cabo por el responsable del servicio, quien actuará como coordinador y supervisor de la correcta realización de los compromisos contraídos por el adjudicatario.
El responsable del Centro de Mando tendrá las más amplias atribuciones, y sus órdenes e instrucciones serán inmediatamente ejecutadas. Las discrepancias sobre el desarrollo de los servicios serán resueltas al nivel más elevado de representación.
Los gestores del Centro de Mando tendrán un papel especialmente relevante para asegurar el buen hacer del servicio, derivado de la necesidad de coordinación de un volumen considerable de acciones con diferentes implicados, de forma conjunta con el adjudicatario, deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final.

Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento: se celebrarán reuniones periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, le entrega de productos, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.
- Reuniones de control económico de proyectos, con relación al plan de pagos establecido en cada caso.
- Hojas de control de peticiones asignadas al servicio.
- Documentos de gestión del servicio: a solicitud del responsable de EJIE, la empresa adjudicataria cumplimentará los documentos de gestión por cliente, según un modelo definido: actas de reuniones, registro de reclamaciones/mejoras, informes de progreso, control de la satisfacción, etc.