Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Servicio de Gestión de Iniciativas Tecnológicas

Documento de especificaciones

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

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). 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	16/06/2025	Versión inicial	Montserrat Estavillo	Iñaki Astorkia Martín

Índice

1 Perfil de la compañía 4
2 Antecedentes 5
2.1 Proceso de convergencia ICPS 5
2.2 Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco: Plan Estratégico TIC del Gobierno Vasco 5
3 Objeto del servicio 8
4 Alcance de prestación del servicio. 9
4.1 Roles, responsabilidades y gestión del servicio. 10
4.1.1 Gestión del Servicio 12
4.1.2 Dimensionamiento del equipo de trabajo. 13
4.2 Carga de trabajo. 13
5 Organización del servicio. 14
5.1 Prestación del Servicio. 14
5.1.1 Garantía de disponibilidad del Servicio 14
5.1.2 Horario de servicio 15
5.1.3 Canales de Comunicación 16
5.1.4 Herramientas 16
5.1.5 Metodologías del servicio 16
5.1.6 Fases de ejecución del servicio 16
5.1.7 Plan de Formación. 17
5.2 Acuerdos de Nivel de Servicio 18
5.2.1 Exclusiones a los ANS 19
5.2.2 Compromiso de subsanación 19
5.2.3 Indicadores y objetivos de los ANS. 19
5.2.4 Métricas del servicio. 20
5.3 Mecanismos de seguimiento y control 21
5.3.1 Comité de Gestión Servicio. 21
5.3.2 Mejora continua del servicio 22
6 ANEXO I. Entorno Tecnológico. 23
7 ANEXO II. Volumetría estimada para el primer año. 24

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

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de la Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco). Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

El presente pliego, como el resto de los documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

2 Antecedentes

2.1 Proceso de convergencia ICPS

En el Consejo de Gobierno de 14 de enero de 2014, el consejero de Hacienda y Finanzas informó de una iniciativa departamental consistente en el inicio de un proyecto de estudio y análisis de las oportunidades de mejora derivadas del proceso de convergencia en materia de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el seno de la Administración Pública y el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La labor consistía en definir un nuevo modelo basado en el análisis detallado de la situación actual de prestación de servicios en materia de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el seno de la Administración Pública y el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, comprendiendo la Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco y las Redes Sectoriales, así como cualquier otra infraestructura informática y de comunicaciones utilizada por las entidades del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La propuesta elaborada fue aprobada en Consejo de Gobierno de 27 de Julio de 2015, instando a llevar a cabo un proceso de convergencia en materia TIC en principio circunscrito a las infraestructuras y elementos anexos (Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto de Trabajo y Servicios Corporativos Unificados), proponía una metodología y gobernanza de trabajo para la implementación del nuevo modelo de convergencia TIC-ICPS articulado a través de EJIE.

En Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2016 se aprueba el documento ejecutivo «Plan General de actuación en materia de Convergencia» y se autoriza la implementación del proceso de convergencia, consistente en la puesta en marcha desde EJIE como órgano gestor de un Catálogo de Servicios ICPS a ofrecer a los Entes y Redes del Sector Público vasco, e implementar de forma paulatina.

2.2 Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco: Plan Estratégico TIC del Gobierno Vasco

El DECRETO 36/2020, de 10 de marzo, regula el **Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)** en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, decreto que permite establecer una estrategia compartida para impulsar la convergencia, la calidad y la eficiencia en el ámbito TIC del Sector Público Vasco y posibilitar su transformación digital.

Los retos a los que responde el Modelo de Gestión TIC son:

- Poner a disposición de la sociedad los servicios públicos electrónicos, de forma que puedan realizarse todas las gestiones y trámites administrativos a través de Internet, tanto en euskera como en castellano.

- Promover el cambio organizativo, avanzando hacia una organización más colaborativa y participativa.
- Favorecer la mejora continua en la calidad de los servicios.
- Disponer de unos sistemas de información, servicios tecnológicos y de comunicaciones modernas y eficientes, que estén alineados con las necesidades reales de la organización, y que aporten valor en el marco de la prestación de unos servicios públicos de calidad.

El Decreto 36/2020 recoge la necesidad de planificar los proyectos necesarios para materializar la transición y transformación a un nuevo modelo de gestión TIC, planificación que se materializó en el Consejo de Gobierno Vasco el 28 de septiembre de 2021 mediante la aprobación del Plan Estratégico TIC (PETIC) para el período 2021-2024 que debe sentar las bases para la modernización cohesionada del Sector Público Vasco.

En el PETIC 2021-2024 se definen una serie de ejes estratégicos y para cado uno de ellos se definen una serie de líneas estratégicas:

- Modelo de gobernanza TIC
  - Despliegue de las funciones de gobernanza TIC del Sector Público Vasco
  - Despliegue de los órganos de gobernanza TIC
- Soluciones y servicios TIC
  - Impulso del Catálogo de Servicios Batera.
  - Desarrollo de las soluciones y servicios del ámbito de infraestructura
  - Desarrollo de las soluciones y servicios del ámbito de comunicaciones
  - Desarrollo de las soluciones y servicios del ámbito de puesto de trabajo
  - Desarrollo de las soluciones y servicios del ámbito de servicios corporativos.
  - Modernización y racionalización de soluciones y aplicaciones.
- Tecnologías avanzadas e innovación
  - Incorporación de tecnologías avanzadas en el Sector Público Vasco
  - Impulso de la innovación tecnológica en el Sector Público Vasco
- Organización TIC y personas
  - Incorporación y desarrollo de nuevos roles TIC en el Sector Público Vasco
  - Capacitación digital del personal del Sector Público Vasco
- Gestión avanzada de las TIC
  - Armonización de metodologías de gestión y desarrollo de proyectos TIC
  - Despliegue de los estándares tecnológicos del Sector Público Vasco

El presente expediente de contratación se encuadra dentro del ámbito del Eje 2 - Soluciones y servicios TIC -, más concretamente en la gestión de las iniciativas de proyectos relacionados con las siguientes líneas:

- **Impulso del Catálogo de Servicios Batera**, para la gestión de iniciativas que requieran la ejecución de proyectos de provisión y convergencia asociados al Catálogo de Servicios Batera.

- **Desarrollo de las soluciones y servicios del ámbito de infraestructura**, para la gestión de iniciativas que requieran la ejecución de proyectos que desarrollen servicios contenerizados y servicios cloud.
- **Desarrollo de las soluciones y servicios del ámbito de servicios corporativos,** para la gestión de iniciativas que requieran la ejecución de proyectos que desarrollen servicios o plataformas de inteligencia artificial o de analítica del dato.

3 Objeto del servicio

El presente expediente tiene por objeto la contratación del **Servicio de Gestión de Iniciativas Tecnológicas** para la gestión de iniciativas que requieran la ejecución de proyectos de provisión y convergencia asociados al Catálogo de Servicios Batera (Infraestructuras, Comunicaciones y Seguridad, Plataformas y Puesto), que solicitan los diversos departamentos de la Administración general de la Comunidad Autónoma del País Vasco, entidades y organismos dependientes.

Los **objetivos** que deben primar **en la prestación de este servicio** 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 asociada a los servicios contratados.
- Optimizar la cadena de servicios TIC de EJIE y la gestión compartida de los objetivos estratégicos de EJIE.

La prestación del servicio solicitado en este pliego conlleva el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio entre EJIE y la empresa adjudicataria, que tendrá los ajustes necesarios en función de la ejecución de los servicios. Dicho Acuerdo de Nivel de Servicio estará alineado 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.

El 100% de los recursos presentados deberán tener dedicación exclusiva al servicio.

4 Alcance de prestación del servicio.

El objetivo principal del **Servicio de Gestión de Iniciativas Tecnológicas** será el de recepcionar y registrar de forma centralizada todas las solicitudes de provisión o convergencia sobre el catálogo de Servicios Convergentes (ICPS) provenientes de nuestros clientes y recogidas por sus Gestores de Relaciones con Clientes (GRC), con fines de evaluación, comparación, priorización y aprobación o denegación en función de las necesidades de la organización.

Las diferentes tipologías de iniciativas tecnológicas que se gestionarán desde este servicio serán principalmente:

- Convergencias o suscripciones sobre el catálogo de Servicios Convergentes que no dispongan de peticiones de catálogo consumible por nuestros clientes.
- Consultorías de convergencia sobre el catálogo de Servicios Convergentes.
- Construcción y mejoras de servicios y productos convergentes solicitados por clientes o por los responsables de producto/servicio.

Los objetivos del Servicio de Gestión de Iniciativas Tecnológicas serán:

- Capturar, centralizar y evaluar iniciativas estratégicas y operativas.
- Asegurarse de que se proporcione un punto de entrada único para las solicitudes de iniciativas a fin de evitar “proyectos paralelos” o la asignación de recursos a iniciativas que no cumplan con las estrategias del área de Servicios Convergentes establecidas.
- Todas las solicitudes de iniciativas priorizadas, categorizadas y aprobadas se programarán y cumplirán de manera coherente para garantizar que se cumplan los objetivos.

El Servicio de Gestión de Iniciativas Tecnológicas se relacionará con otros servicios, procesos o funciones, tales como:

- **Gestión de Proyectos tecnológicos:** Cuando se aprueben las iniciativas estratégicas, se convertirán en proyectos.
- **Gestión de Cambios:** En el caso de que una iniciativa se considere operacional, se convertirá en un cambio donde se gestionará la Entrega.
- **Desarrollo Agile:** Cuando las solicitudes de mejoras sobre productos o servicios existentes en el Catálogo de Servicios se aprueban, se podrán crear como elementos que se gestionen desde una visión Agile.

4.1 Roles, responsabilidades y gestión del servicio.

En la gestión de iniciativas tecnológicas intervienen al menos los siguientes **roles**:

Rol	Descripción
Responsable del Servicio 	**Responsable de:** • Definición de la misión general del Servicio. • Establecer y comunicar la misión, las metas y los objetivos del Servicio a todas las partes interesadas. • Garantizar la ejecución coherente del servicio en toda la organización. • Informar sobre la efectividad del servicio al Service owner de EJIE. • Iniciar cualquier iniciativa de mejora del servicio. • Recopilación y elaboración de informes sobre métricas de procesos.
Gestor de Iniciativas 	**Responsable de:** • Gestionar las actividades del día a día del servicio. • Impulsar la eficiencia y eficacia del Servicio de Gestión de Iniciativas. • Delegar trabajo mediante tareas de demanda. • Generar la documentación propia del servicio asociada a cada iniciativa.
Consultor técnico de Iniciativas 	**Responsable de:** • Contribuir a la demanda proporcionando experiencia
Gestor de relaciones con cliente (GRC) 	**Responsable de:** • El GRC es responsable de mantener una relación positiva con los clientes, identificando las necesidades de los clientes y asegurando que el proveedor de servicios pueda satisfacer estas necesidades con un catálogo de servicios adecuado. • El GRC trabaja en estrecha colaboración con el Gestor de Iniciativas.
Colaborador 	**Responsable de:** • Contribuir a la demanda proporcionando experiencia en la materia
Interesado 	**Responsable de:** • Personas que están involucradas en el proyecto o cuyos intereses pueden verse afectados positiva o negativamente como resultado del proyecto.
Usuario de Negocio / Solicitante 	**Responsable de:** • Identificar necesidad de nuevas iniciativas.

El Servicio de Gestión de Iniciativas Tecnológicas asumirá los siguientes roles:



Responsable de servicio

- Interlocución con el responsable del servicio de Ejie para seguimiento del servicio.
- Gestión global del servicio.



Gestores de Iniciativas

- Gestión de Iniciativas de Portafolios de Clientes y Portafolios Internos.
- Interlocución en el día a día responsable del servicio de Ejie y resto de roles que intervienen en la gestión de iniciativas



Consultores técnicos de iniciativas

- Contribuir a la demanda proporcionando experiencia.

Matriz RACI

A continuación, se detallan los roles y responsabilidades de los Gestores de Iniciativas según las actividades a realizar durante el proceso de gestión de iniciativas:

Actividad		Gestor de relaciones con cliente / GRC	Gestor **de Iniciativas**	Interesado	Colaborador y consultor técnico de inicaitivas
DMND 1.0 Crear iniciativa					
DMND 1.1	Crear la iniciativa en estado borrador.	R/A	R/A		
DMND 1.2	Submitir Iniciativa	I	R/A		
DMND 2.0 Mejorar y evaluar la iniciativa					
DMND 2.1	Ayudar a completar la iniciativa (Diseño de la solución / propuesta de solución)	C	R/A	C	C
DMND 2.2	Enriquecer la iniciativa, añadiendo el tamaño de la iniciativa, el impacto, la planificación de alto nivel.	C	R/A		
DMND 2.3	Agregar planes de recursos a la iniciativa	C	R/A	R/A	
DMND 2.4	Agregar planes de costos y beneficios a la iniciativa	C	R/A	R/A	
DMND 2.5	Actualizar el portafolio, los interesados, los requisitos y las asignaciones de objetivos / estrategias	C	R/A	I	
DMND 2.6	Mover la iniciativa a Screening	I	R/A	I	
DMND 2.7	Completar tareas de viabilidad y encuestas.	I	I	R/A	R/A
DMND 2.8	Mover la iniciativa a Cualificada	I	R/A	I	
DMND 3.0 Aprobar la demanda					
DMND 3.1	Revisar iniciativa	C	A	R	
DMND 3.2	Diferir iniciativa	I	A	R	
DMND 3.3	Trasladar una iniciativa a Aprobada	R	R/A	I	
DMND 3.4	Crear actividad de ejecución: Proyecto, Cambio, Mejora, Épica, Historia o Feature	I	R/A	I	
R: Realiza, A: Responsable, C: Consultado, I: Informado					

Además de las actividades arriba indicadas, los gestores deberán poder informar de manera periódica del estado de las iniciativas con diferente granularidad según el propósito y el destinatario,

ya sea el promotor de la iniciativa solicitante, el Gestor de relaciones con cliente con la visión del estado del Portafolio completo de una entidad, cliente de entidad, responsable del servicio en EJIE, …

4.1.1 Gestión del Servicio

La Gestión del servicio incluye las funciones y responsabilidades siguientes:

- Organización y gestión del servicio: equipo de trabajo, planificación de actuaciones, definición de normas, métodos y procedimientos, gestión de los procesos de incidencias, cambios y peticiones.
- Control y seguimiento de la totalidad de los servicios cuya ejecución esté a cargo de la empresa adjudicataria.
- Definición de normas, métodos y procedimientos.
- Centralizar y coordinar las relaciones con el responsable del servicio en EJIE en todo lo relativo a la gestión del servicio.
- Supervisar los trabajos realizados por el personal de su empresa y verificar su nivel de calidad.
- Reuniones de Seguimiento: Se celebrarán reuniones periódicas destinadas a revisar el grado de cumplimiento del servicio según los diferentes niveles establecidos.
- Elaboración de informes de situación/seguimiento del servicio, o específicos con relación al serguimiento de cada porfolio o programas, estadísticas.
- Documentos de gestión de iniciativas: actas de reuniones, documento de diseño de la solución, propuestas y casos de negocio, …
- Garantizar que la documentación generada sigue las normas establecidas y que los documentos elaborados queden registrados en los sistemas correspondientes.
- Aseguramiento de la mejora continua.

La adjudicataria deberá contar al menos **con un responsable del Servicio**, como ejecutor principal de las tareas objeto del contrato y responsable último de los servicios que se presten. Deberá realizar tareas propias de Gestión del Servicio como responsable de la contratación:

- Responsable e interlocutor del conjunto de servicios prestados durante el período que dure la contratación.
- Responsable de la calidad técnica de los servicios prestados y de la asistencia.
- 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 se precisara.
- 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 de cualquier posible alteración de las condiciones contractuales en cualquiera de sus aspectos (personal, técnico, económico, …) originado por causas ajenas a la propia adjudicataria.
- Se prevé una estimación mínima de dedicación de **1700 horas** para este perfil de dedicación exclusiva por año en el periodo de duración del contrato.

4.1.2 Dimensionamiento del equipo de trabajo.

El número exacto de personas con las que se dimensione el servicio dependerá de la propuesta que haga el proveedor, pero se considera, y por tanto es un requisito mínimo, que para cubrir los roles planteados al menos es necesario que el equipo tenga la capacidad equivalente de al menos **11.900 horas** de dedicación exclusiva por año en el periodo de duración del contrato, sobre este valor las empresas son libres de ofertar mayores dedicaciones que en todo caso irán incluidas dentro del importe de la oferta presentada.

4.2 Carga de trabajo

Dentro de la oferta, basándose en los requerimientos especificados para el Servicio, en la estimación que se realiza en los Anexos y del enfoque del servicio presentado en el presente pliego, se deberá hacer una propuesta base, que en el transcurso de la prestación del servicio podrá modificarse, tanto al alza como a la baja, dependiendo de las necesidades de EJIE en la prestación de sus servicios y que será revisada con una periodicidad semestral, siendo dichas modificaciones obligatorias para el adjudicatario.

En caso de producirse alguna variación, EJIE comunicará al menos con 1 mes de antelación las características de la misma. En todo caso sólo se facturará por los servicios efectivamente realizados.

5 Organización del servicio.

5.1 Prestación del Servicio.

5.1.1 Garantía de disponibilidad del Servicio

El prestatario del servicio debe especificar en su oferta las medidas que tomará para garantizar la prestación del servicio ante eventualidades y se presentará un plan de contingencias con las políticas o mecanismos habilitados para el caso de indisponibilidad ante desastre, emergencia o ante falta de respuesta en el plazo necesario de los recursos habitualmente utilizados para proporcionar el servicio.

A este respecto se enumeran, a continuación, los requisitos que los proveedores han de cumplir para asegurar la prestación del servicio. Se dividirán en requisitos obligatorios y requisitos opcionales:

- Requisitos obligatorios:
  - El proveedor deberá disponer de un plan de continuidad de negocio documentado que asegure la provisión del 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.
  - El proveedor 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 evidenciarlo ante una puntual solicitud de EJIE.
  - El proveedor 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
- Requisitos opcionales:
  - Disponer de una política de continuidad del proveedor que esté alineada con el servicio prestado a EJIE
  - Disponer de un análisis de impacto en el negocio (BIA) que sirva como base para el plan de continuidad del servicio. Este BIA debería contemplar el grado de afección que, sobre el servicio a EJIE, tendría un incidente disruptivo a nivel de la empresa proveedora.

A modo informativo y sin carácter limitativo, los escenarios que deberá cubrir dicho plan de contingencia serán:

- Indisponibilidad, planificada o no, de la utilización de los emplazamientos físicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (oficinas, ...).

- 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 phising, etc.).
- Indisponibilidad masiva de personas por causas sanitarias u otras causas cualesquiera que sean.

El fin último es garantizar la prestación del servicio en cualquier circunstancia.

También se presentará una versión inicial del plan para la **sustitución planificada** de cada uno de los perfiles. Además, en un plazo máximo de 2 meses desde la firma del contrato se realizará la entrega del plan de sustitución definitivo.

La sustitución planificada deberá apoyarse en una documentación. En la oferta se marcará un hito, relativo a la fecha de inicio del servicio, de cuándo se dispondrá de la documentación para dichas sustituciones y un mecanismo para tenerlo actualizado.

5.1.2 Horario de servicio

El horario de prestación del servicio será realizado por la/s empresa/s adjudicatarias de acuerdo a la jornada laboral establecida por el adjudicatario, adecuándose en aquellos casos en que los trabajos deban ser realizados en las dependencias de EJIE al siguiente horario de cliente:

Horario Habitual

Jornada partida: lunes a jueves de 8:00 a 17:30

Jornada intensiva y viernes todo el año de 8:00 a 15:00

Horario No habitual

Horario no incluido en el horario habitual los días laborables y las 24 horas de los fines de semana y festivos. 24x7x365

Al prestar EJIE servicios a nivel de la CAPV (aunque su sede se ubique en Vitoria-Gasteiz), el servicio con horario habitual deberá cumplir obligatoriamente el servicio a nivel de la CAPV. El servicio no se prestará en las instalaciones de EJIE y/o de sus clientes, sin perjuicio de que ocasinalmente se pueda mantener reuniones de seguimiento en el marco de ejecución del contrato, debiendo la empresa adjudicataria comunicar a EJIE el lugar o lugares de prestación del servicio, por lo que:

- En caso de que el servicio se preste desde una única ubicación, en los días festivos locales y/o provinciales de dicha ubicación, deberá garantizarse un mínimo de nivel de servicio y solo se considerarán festivos completos aquellos festivos a nivel de la CAPV o festividad nacional.
- En caso de que el servicio se preste desde varias localizaciones diferentes con diferentes días festivos locales y provinciales, en dichos días festivos el servicio se deberá garantizar desde la ubicación con jornada laborable.

- En caso de que el servicio se preste desde varias localizaciones diferentes y aun así coincida algún día festivo local y/o provincial, deberá garantizarse un mínimo de nivel de servicio y solo se considerarán festivos completos aquellos festivos a nivel de la CAPV o festividad nacional.

En cualquier caso, las horas trabajadas en festivos locales y/o provinciales para garantizar el servicio a nivel de CAPV se considerarán en horario habitual.

5.1.3 Canales de Comunicación

En horario de oficina los diferentes roles del servicio tendrán interlocución habitual con EJIE a través de los canales de colaboración convencionales.

La relación con usuarios finales y/u otros soportes, en caso de existir, será a través de la herramienta de gestión IT (tickets y mensajería instantánea).

5.1.4 Herramientas

EJIE dispone de procedimientos y normativas propios para la gestión de los procesos que deberán cumplirse.

EJIE dispone de distintas plataformas para el control de los procesos y gestión de las configuraciones que deberán ser utilizadas por el adjudicatario independientemente de las que se utilicen para su propia gestión.

La principal herramienta de gestión del servicio será el módulo de ITBM de ServiceNow y en el caso de identificarse la necesidad, herramientas de Gestión IT de cliente.

En cualquier caso, EJIE continúa con el plan de convergencia y, por tanto, a lo largo del contrato diferentes herramientas para un mismo ámbito de uso convergerán en una sola o surgirán nuevas.

5.1.5 Metodologías del servicio

El trabajo que realice se organizará como proyectos de desarrollo de software que seguirá metodologías PPM, Agile y Lean 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. Se propondrá de manera clara la metodología a seguir durante la prestación del servicio, cumpliendo los objetivos fijados en este Pliego de Condiciones Técnicas. En la metodología, se deberá detallar la forma en la que abordará cada una de las actividades definidas. El nivel de detalle aportado será el necesario para expresar que el método propuesto permitirá alcanzar los objetivos fijados.

5.1.6 Fases de ejecución del servicio

Transición de entrada

Esta fase comienza **1 mes antes de la fecha elegida para comenzar a dar el servicio**.

En el transcurso de este periodo la adjudicataria irá aprovisionando los recursos, definiendo y ajustando los procedimientos, con objeto de estar en condiciones de prestar el servicio con todo su alcance desde la fecha de inicio del servicio. Para ello debe ejecutar como mínimo las siguientes actividades:

- Aprovisionamiento de los recursos humanos y materiales
- Definición del plan de transformación concreto
- Instalación y configuración de equipos y herramientas
- Definición de procedimientos
- Transferencia de conocimiento, en caso de nueva adjudicataria coordinada y validada por EJIE

Los trabajos realizados en cualquiera de las fases de ejecución del servicio no supondrán ningún gasto adicional para EJIE.

Operación del Servicio.

Una vez finalizado el plazo correspondiente a la fase de transición, la adjudicataria prestará el servicio en su integridad y con arreglo a los niveles de calidad y funcionalidad estipulados.

Transición de salida.

La adjudicataria estará obligada a devolver el servicio, ya sea por finalización del contrato o por resolución del mismo, de manera que se devuelva el control total del servicio contratado. Esta **fase se realizará durante los dos últimos meses antes de la finalización del contrato**. Se deberá entregar durante el anteúltimo mes de la finalización del contrato, toda la documentación y materiales que sean posibles sin que ello afecte al servicio prestado.

Durante este periodo la adjudicataria está obligado, además de la prestación del servicio en su integridad, a:

- Proporcionar a EJIE y a la nueva adjudicataria toda la información del servicio.
- Durante la totalidad del período de devolución, los niveles de servicio y calidad solicitados deberán mantenerse inalterados y será responsabilidad de la adjudicataria.

5.1.7 Plan de Formación.

En el transcurso de la ejecución del contrato podrán surgir nuevas ofertas de servicios de Batera, que impliquen 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 del adjudicatario 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.

Disponer de un plan de formación tiene por objetivo plasmar la planificación relativa a la formación de los integrantes del servicio al inicio y durante el transcurso del mismo velando en todo momento por su transversalidad y reflejando la vigencia de las certificaciones que la acreditan.

Como parte de la oferta presentada el licitador deberá presentar un Plan de Formación y actualización tecnológica que, al menos, deberá contener:

- Objetivos.
- Descripción de la metodología de formación que seguirá la adjudicataria con sus trabajadores detallando, al menos, la formación inicial y continua, asociada al proyecto en relación a su ámbito, tipología, formato, contenido, fases, personal docente y forma de evaluación de su aprovechamiento.
- Compromiso, planificación, mapa de conocimiento y cronograma de certificaciones. Desde EJIE se exige la realización de al menos 20 horas de formación externa anuales por cada miembro del equipo de trabajo.
- Estrategia de cara al aseguramiento de la transversalidad evitando nichos de conocimiento (asociado a la gestión del conocimiento del servicio).

5.2 Acuerdos de Nivel de Servicio

Se establecen una serie de indicadores y valores objetivo para los mismos que se consideran un marco mínimo que la oferta presentada debe satisfacer o mejorar.

Se solicita que el adjudicatario aporte los ANS adicionales que estime necesarios para la gestión del servicio tomando como punto de partida los incluidos en el presente pliego. El método de cálculo y los valores objetivo de los indicadores deben ser propuestos de partida como se ha dicho por el proveedor, pero una vez transcurridos los tres primeros meses se formalizarán los diferentes valores a aplicar, los cuales serán revisados, negociados y aceptados expresamente entre las partes.

La gestión del servicio se debe volcar en alcanzar los valores objetivo-comprometidos, el incumplimiento de los mismos a partir del quinto mes acarreará la aplicación de penalizaciones según se detalla en el apartado Penalidades del PCP y la aplicación de medidas correctoras que se decidirán conjuntamente con el proveedor. Durante los cuatro primeros meses, aunque el incumplimiento de los objetivos no incurra en penalización, los indicadores se deben calcular igualmente.

Las plataformas para el cálculo de los indicadores será la herramienta de gestión de iniciativas de gestión IT proporcionada por EJIE, en algún caso concreto el origen de la información podría ser alguna otra herramienta técnica administrativa.

EJIE y el adjudicatario podrán revisar de mutuo acuerdo los valores iniciales y/o incorporar nuevos indicadores, para adaptarlos a las necesidades de los servicios del Plan de Convergencia o la situación del mercado de servicios IT. La decisión final sobre los mismos la llevará a cabo EJIE.

A la finalización del presente contrato en el periodo de retorno del servicio los compromisos de los ANS, aún en su rol de proveedor saliente, deberán seguir siendo soportados por el mismo.

5.2.1 Exclusiones a los ANS

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

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

5.2.2 Compromiso de subsanación

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

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

5.2.3 Indicadores y objetivos de los ANS.

Indicador Servicio	Valor Objetivo	Periodo de cómputo
Porcentaje de iniciativas que se aprueban con el business case cumplimentado. **Valor**: Determina la calidad de la información de la demanda.	>=90	mensual
Tiempo medio transcurrido desde la solicitud de una iniciativa hasta que se pasa al estado submitido.	15 días	mensual

Número medio de demandas aprobadas gestionados por el Servicio.	>=60	semestral
Tiempo medio transcurrido desde la solicitud de una Iniciativa operativa hasta su aprobación y conversión en una Entrega.	30 días	mensual
Tiempo medio transcurrido desde la solicitud de una Iniciativa estratégica hasta su aprobación y conversión en una Entrega.	60 días	trimestral
<A proponer por el licitador>	**<Por Definir>**	**<Por Definir>**

Indicador Organización del Servicio	Valor Objetivo	Periodo de cómputo
Tiempo mínimo de mínimo de solape entre un recurso entrante y uno saliente	<=15d	semestral
Falta del nº de recursos planteado en cada servicio (fuera de vacaciones)	< 5 días	Mensual
Plan de Transición de entrada. entrega y aceptación del plan para sustitución planificada de cada uno de los perfiles	Fecha cumplimiento ≤ planificada	Mensual
Plan de Transición de entrada. Hito entrega y aceptación de la documentación para sustitución planificada de cada uno de los perfiles.	Fecha cumplimiento ≤ planificada	Mensual
<A proponer por el licitador>	**<Por Definir>**	**<Por Definir>**

De forma general para todos los indicadores; éstos podrán ser solicitados para cada entidad de a la cual se presta

5.2.4 Métricas del servicio.

Métricas del servicio	Razón
% de demandas submitidas del número total de demandas en borrador	Determina la proporción de solicitudes que progresan hasta convertirse en demanda. Indicativo de la calidad de las iniciativas.
Número total de demandas aprobadas	Para ayudar a determinar la carga de trabajo futura.
Porcentaje de demandas que pasan a Aprobadas	Determina el porcentaje de demandas que pasan del estado calificado. Un alto porcentaje de demandas calificadas puede indicar necesidades de inversión futuras.
Tiempo promedio para pasar de submitidas a aprobadas	Determinar la eficiencia del servicio de gestión de la demanda.

Nota:

Esta tabla queda abierta a posibles métricas que el proveedor pueda realizar en su propuesta como a eventuales nuevos indicadores que surjan del trabajo colaborativo con EJIE durante las reuniones de Seguimiento del Servicio.

5.3 Mecanismos de seguimiento y control

El seguimiento y supervisión de los servicios prestados por el licitador se realizará aparte de con el apoyo de las herramientas de gestión TI en base a un conjunto de reuniones periódicas en las que se analiza el nivel del cumplimiento del contrato y sus compromisos con especial foco en el desempeño del proveedor medido objetivamente por los entregables generados, la velocidad de implantación de estrellas de usuario del cumplimiento de los objetivos de los ANS de calidad.

Cada una de las partes designará los participantes que estime oportuno, pero el proveedor deberá cubrir al menos el rol de Responsable del Contrato y de Gestor del Servicio que tendrán un homólogo en EJIE.

El licitador deberá presentar en su oferta un **planteamiento de seguimiento, reuniones y mecanismos de control**. Estos mecanismos son un método de control **adicional y no excluyente** a los que se establezcan en la metodología de trabajo propuesta para los servicios ofrecidos por el proveedor, siendo al menos uno de ellos como el que sigue en el apartado a continuación.

5.3.1 Comité de Gestión Servicio.

Existirá un comité de seguimiento del servicio, formado por los responsables de la empresa adjudicataria y de EJIE:

Participantes por parte de EJIE

- Responsables de Servicios y/o procesos asociados a la provisión.

Adjudicataria:

- Persona única de contacto para toda la gestión y operación del contrato.

Objetivo: Seguimiento de la consecución de los objetivos del servicio.

Periodicidad: Este comité se reunirá al menos una vez al mes, o bajo petición expresa de EJIE

Entregables

- Informe mensual de seguimiento que deberá contener al menos:
- Cuadro de mando de las iniciativas gestionadas, estado de estos.
- Seguimiento de ANS indicando causas de incumplimientos si los hubiera.
- Acciones proactivas del servicio, mejoras.
- Dedicación del servicio.
- Cuadros de Mando de evolución y funcionamiento del servicio
- Planes de formación
- Incidencias de Personal.

- Actas de reuniones.

5.3.2 Mejora continua del servicio

La mejora continua será el centro de toda la gestión del nuevo servicio y ésta estará centrada en perseguir:

- La **EFECTIVIDAD**, entendida como un equilibrio entre la eficacia ("hacer las cosas correctas") y la eficiencia ("hacer bien las cosas"), es decir:

  "Hacer bien las cosas correctas" (evitando el derroche y hacer cosas innecesarias)

- La **GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO**, entendiendo el conocimiento NO como información documental, sino como una combinación entre información y experiencia profesional diaria que permita saber usar dicha información para un propósito concreto.

Para esto último, el aprendizaje continuo de las personas del servicio estará incrustado en el flujo de trabajo diario.

6 ANEXO I. Entorno Tecnológico.

El entorno tecnológico de referencia será el establecido en los estándares del Gobierno Vasco y el catálogo de servicios de EJIE. 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.

7 ANEXO II. Volumetría estimada para el primer año.

Medida	Valor
Media de solitudes de iniciativas/mes	**20 iniciativas/mes**, de las cuales aproximadamente la **mitad corresponden a iniciativas de Osakidetza y Departamentos de Administración General** y el resto iniciativas de otas entidades clientes como Justizia, EUSKOTREN, LANBIDE, EUSTAT, ITELAZPI, …
Tipos de Iniciativas a Gestionar	Dependiendo de la entidad solicitante, entre un **50% a 70%** de las Iniciativas a gestionar son **suscripciones de servicios existentes**. Dependiendo de la entidad, entre un 10% a un 40% de las inicativas solicitadas son consultorías.
Tipos de Iniciativas a Gestionar en Salida	Dependiendo de la entidad solicitante, las iniciativas que terminan gestionándose como **entregas operativas** basculan entre un 55% a 65%. Aproximadamente un 40% de las inicativas solicitadas se gestionan como proyectos.
Tipos de iniciativas según línea de servicio	Aproximadamente un **60% de las iniciativas** entrantes solicitan suscripciones a **servicios de plataformas**, servicio Hosting principalmente. El resto de las iniciativas gestionadas son suscipciones o convergencas a servicios dentro de las líneas de Comunicaciones y Seguridad y Pueesto y en menor medida de la línea de servicios de Infraestrcuturas.