



Eusko Jurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Servicios Profesionales de Diseño, Construcción, Entregas y Soporte Técnico WorkPlace (Puesto de Trabajo)

Documento de especificaciones

Mayo de 2025

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren 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:
	01/04/2025	Versión inicial	Josu Gonzalez	Fernando Ruiz

1	Introducción	5
2	Objeto del contrato.....	6
2.1	Lotes	6
3	Alcance de la contratación	7
3.1	Tecnologías	7
3.2	Disponibilidad Horaria	7
3.2.1	Lote 1.....	7
3.2.2	Lote 2.....	8
3.3	Ámbito.....	9
4	Características del servicio: Solución propuesta y plan de trabajo	10
4.1	Lote 1: Asistencia Técnica para Diseño, Construcción y Evolución de los servicios de Puesto de Trabajo.....	10
4.1.1	<i>Detalle de la Solución Propuesta.....</i>	<i>11</i>
4.1.2	<i>Mejora Continua del Servicio.....</i>	<i>14</i>
4.1.3	<i>Procedimientos de Gestión, Control y Calidad del Servicio</i>	<i>14</i>
4.2	Lote 2: Soporte Técnico de los Servicios Convergentes de Puesto de Trabajo del ámbito de Workspace.....	15
4.2.1	<i>Detalle de la solución Propuesta</i>	<i>15</i>
4.2.2	<i>Mejora continua del servicio</i>	<i>32</i>
4.2.3	<i>Procedimientos de Gestión, Control y Calidad del Servicio</i>	<i>33</i>
5	Grupo de trabajo y organización	36
5.1	Lote 1	36
5.1.1	<i>Detalle de los perfiles profesionales.....</i>	<i>36</i>
5.1.2	<i>Adecuación del tamaño y estructura del equipo.....</i>	<i>36</i>
5.1.3	<i>Gestión del Conocimiento y Transferencia de Capacidades.....</i>	<i>37</i>
5.2	Lote 2.....	38
5.2.1	<i>Detalle de los perfiles profesionales.....</i>	<i>38</i>
5.2.2	<i>Adecuación del tamaño y estructura del equipo.....</i>	<i>38</i>
5.2.3	<i>Gestión del Conocimiento y Transferencia de Capacidades.....</i>	<i>39</i>
6	Plan de Transición de entrada y salida del servicio	40
7	Disponibilidad del servicio	41
7.1	Plan de Continuidad de Servicio	41
7.2	Plan de Contingencia.....	41
8	Condiciones SEGURIDAD	42
9	ANEXO I- ENTORNO TECNOLÓGICO Y VOLUMETRÍA REFERENCIA DEL SERVICIO	44
9.1	Servicio LEKUONA (EUC)	44
9.2	Servicio ELKARLAN (Colaboración).....	44
9.3	Servicio Técnico Plataformas Windows	44
9.4	Servicio de Puesto Gestionado	45

1 Introducción

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

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

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

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

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

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

2 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la adquisición de servicios profesionales para la realización de **consultorías, gestión de la puesta en producción y seguimiento de diferentes proyectos de construcción, evolución y convergencia** de los servicios de Puesto de Trabajo y su **Soporte Técnico** correspondiente.

Estos servicios son necesarios para dar respuesta a las necesidades, en el ámbito de puesto de trabajo, de diferentes Entidades del Sector Público Vasco en el periodo 2026-2027.

Los **objetivos** que deben primar **en el suministro del servicio** de estos 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.

El contenido detallado del servicio se encuentra en los siguientes apartados.

2.1 Lotes

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

- **Lote 1:** Asistencia Técnica para el Diseño, Construcción y Evolución de los servicios de Puesto de Trabajo.
- **Lote 2:** Soporte Técnico de los Servicios Convergentes de Puesto de Trabajo del ámbito de WorkSpace.

3 Alcance de la contratación

La contratación correspondiente a los distintos lotes de Servicios permitirá proporcionar con garantías a EJIE los servicios de Puesto de Trabajo, desde la visión de Diseño, Construcción, Entrega, Despliegue y Soporte a las Entidades convergentes, así como la operación y soporte de los servicios “Legacy” existentes en las diversas entidades suscritas a estos servicios de Puesto de Trabajo de EJIE.

3.1 Tecnologías

El alcance de los Servicios abarca la totalidad de los Servicios y Tecnologías de las que EJIE y sus entidades asociadas son responsables, y que se encuentran especificados en el **Anexo 1 – Entorno Tecnológico y volumetría referencia del servicio**.

El nuevo modelo de Puesto de Trabajo gestionado por EJIE se basa en los siguientes servicios del Catálogo de Servicios Convergentes de EJIE:

- Servicio Lekuona (EUC): Servicio de virtualización de aplicaciones y escritorios.
- Servicio Elkarlan: Servicio de Colaboración Ofimática.
- Servicio Técnico Plataforma Servidores Windows.
- Servicio de Puesto Gestionado.
- Servicios de impresión, PPI.

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 las tecnologías en las que se basan los Servicios de Puesto de Trabajo.

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 Soportes Avanzados, que denominaremos de Tercer Nivel, con sus principales proveedores tecnológicos. El servicio del LOTE2 gestionará estos Soportes con los que EJIE cuenta, coordinando conjuntamente las acciones que garanticen el correcto funcionamiento de los Sistemas

3.2 Disponibilidad Horaria

3.2.1 Lote 1

3.2.1.1 Intervenciones fuera del horario habitual

Las operaciones y asistencias que requieran los servicios objeto 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.

Inicialmente, estas tareas serán responsabilidad de los grupos de Soporte (Lote 2), pero para cubrir casos específicos, se deberá asumir **una bolsa de 100 horas para intervenciones extraordinarias** (actuaciones planificadas fuera del horario habitual y que sirvan de apoyo a Puestas en Productivo de los Proyectos que no se puedan realizar dentro del horario de prestación del servicio).

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

3.2.2 Lote 2

El servicio se ofrecerá en régimen de **24x7** (24 horas, 7 días a la semana) los 365 días del año, siendo los niveles de actuación los siguientes:

- Horario habitual.
 - Jornada partida: Lunes a jueves: 7h a 18h. Viernes: 7h a 16h.
 - Jornada continua: Lunes a Viernes: 7h a 16h.
- Horario extraordinario.
 - Horario no incluido en el horario habitual los días laborables y las 24 horas de los fines de semana y festivos. 24x7x365

El servicio con horario habitual deberá cumplir obligatoriamente todos los días festivos locales y provinciales.

El Servicio de horario extendido cubrirá servicios 24x7x365.

3.2.2.1 Requerimientos en horario extendido

Se debe contemplar el servicio en horario extendido, fijándose 3 niveles de actuación:

- Soporte de atención telefónica.
- Acceso remoto mediante las herramientas definidas por EJIE para acceso a sus sistemas:
 - VPNs, Pasarelas o VDIs con autenticación multifactor.
- Las herramientas requeridas se detallarán a la empresa adjudicataria en el momento de inicio del servicio (por ejemplo, OKTA Verify o Microsoft Authenticator).
- Presencia in situ: El servicio requerirá únicamente la presencia física de uno o varios integrantes específicos del servicio en sus oficinas o las de cliente para el tratamiento de incidencias en el servicio o realizar intervenciones planificadas que requieran de la presencia en EJIE o sus clientes. Todas estas solicitudes se consideran un requisito más del servicio no pudiendo, en ningún caso, suponer un sobrecoste para EJIE. A efectos de coordinación y organización del adjudicatario las solicitudes se comunicarán por los cauces establecidos con un preaviso suficiente

El tiempo de respuesta deberá ser como máximo de 30 min desde que se solicita una actuación, independientemente del método utilizado para la resolución de la incidencia. El tiempo de Presencia in situ, si fuera necesario por la criticidad de la incidencia deberá ser como máximo de 2 horas.

Este servicio fuera de horas deberá ser atendido por los mismos técnicos que conforman el servicio en horario de habitual para garantizar el conocimiento de los productos tecnológicos y los procedimientos operativos existentes en EJIE.

3.2.2.1.1 Intervenciones fuera del horario habitual

- Las operaciones y asistencias que requieran los servicios objeto 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.
- Se estima un total de **600 horas de intervenciones extraordinarias al año** incluidas en el importe total de la oferta.
 - 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 estas que deberá ser aprobado por EJIE.

3.3 **Ámbito**

Los servicios correspondientes a esta contratación se suministrarán para la Dirección de Servicios Convergentes de EJIE y en concreto para la Subdirección de Puesto de Trabajo desde el cual, EJIE, ofrece servicio a las Distintas Entidades y Organismos de Sector público de la CAE.

A fecha de publicación del actual expediente, algunas de las entidades participantes en el proceso de Convergencia como Administración General, Osakidetza, Justicia, EITB, Visesa, etc. (hasta un número orientativo de 20) han podido finalizar el proceso de convergencia o estar en transición en alguno de los servicios indicados previamente. El ámbito total de puestos/usuarios de este expediente es de 75.000 endpoints, aunque no todas las Entidades están consumiendo todos los servicios definidos anteriormente.

4 Características del servicio: Solución propuesta y plan de trabajo

La presente licitación, en **AMBOS LOTES**, busca establecer dos niveles de relación con el/los proveedores adjudicados.

- **Colaborativa:** Trabajo conjunto para la excelencia operativa. Se espera que el proveedor:
 - Se integre tempranamente en la planificación y operación del servicio.
 - Participe activamente en la identificación de problemas y oportunidades de optimización.
 - Proporcione soluciones ágiles y efectivas, asegurando el cumplimiento de los SLA.
 - Comparta buenas prácticas y genere sinergias con otros actores involucrados en la prestación de otros servicios en EJIE
- **Estratégica:** Co-creación de valor y evolución del servicio. Visión proactiva, a largo plazo y transformadora. Se valorará que el proveedor:
 - Alinee su estrategia para el servicio con la visión y necesidades de EJIE.
 - Aporte innovación y propuestas de mejora que beneficien la cadena de valor del servicio para el cual trabajan, así como para otros servicios prestados por EJIE.
 - Colabore en el diseño y evolución de los servicios TIC para los que trabaja, incorporando tecnologías emergentes y enfoques disruptivos.
 - Genere valor más allá del contrato, facilitando la sostenibilidad operativa y la optimización de costes a largo plazo.

Respecto a los “**Procedimientos de Gestión, Control y Calidad del Servicio**”, se espera que los proveedores propongan modelos de gestión que incluyan:

- Mecanismos de comunicación y toma de decisiones que favorezcan la alineación continua con los objetivos estratégicos.
- Roles y responsabilidades claramente definidas, asegurando transparencia en la ejecución de tareas.
- Estrategias de resolución de conflictos, que permitan abordar diferencias de manera efectiva y sin afectar la continuidad del servicio.
- Sistemas de monitoreo de la efectividad del servicio, con métricas que reflejen su impacto en la cadena de valor.
- Asimismo, se valorará la capacidad del proveedor para adaptarse a cambios estratégicos, demostrando flexibilidad y una actitud proactiva en la gestión de la relación.

4.1 Lote 1: Asistencia Técnica para Diseño, Construcción y Evolución de los servicios de Puesto de Trabajo

En el presente Lote se considera la contratación de servicios profesionales para cubrir los servicios de Puesto de trabajo:

- Lekuona (EUC): Servicio de virtualización de aplicaciones y escritorios.
- Elkarlan: Servicio de Colaboración Ofimática.
- Servicio Técnico Plataforma Servidores Windows.
- Servicio de Puesto Gestionado.

En las **4 funciones principales** de:

- Gestión Servicio.
- Consultoría especializada en las tecnologías del ámbito de Puesto de Trabajo.
- Diseño, Construcción y Evolución de los servicios y productos de Puesto de Trabajo (Entregas a Producción/Operación).
- Coordinación, Implantación y Entrega de los servicios de Puesto de Trabajo a las Entidades correspondientes.

Las tareas a realizar por el Servicio dentro de cada una de estas cuatro funciones, se detalla en el siguiente apartado.

4.1.1 Detalle de la Solución Propuesta

4.1.1.1 Gestión Servicios Puesto de Trabajo

Será responsabilidad de la gestión de los servicios a contratar:

- Apoyar en la definición, evolución y mejora de los diferentes Servicios de Puesto de Trabajo.
- Colaborar con el responsable de EJIE en la elaboración/gestión del portfolio de proyectos Estratégicos.
- Mantener reuniones de seguimiento periódicas o de otra índole (aspectos técnicos y/o aspectos que puedan afectar al desarrollo de cada iniciativa) que aseguren la adecuada puesta en marcha de las soluciones.
- Elaborar Informes de Seguimiento e Informes Técnicos y de requerimientos, que se deriven de la propia ejecución de las iniciativas y proyectos, y del propio Servicio.
- Definir los mecanismos y procedimientos para asegurar la correcta ejecución de los trabajos y cumplir los objetivos técnicos, económicos y plazos establecidos en cada caso.
- Coordinador de las Iniciativas (proyectos, entregas, evoluciones, ...) que se gestionen desde el propio servicio.

4.1.1.2 Diseño, Construcción y Evolución de los Servicios y Productos de Puesto de Trabajo

Será función de los servicios a contratar; el colaborar con los responsables de los Productos y Servicios de Puesto de Trabajo en el Diseño, Construcción, Evolución y Mejora de estos. Así mismo, se encargará de realizar las consultorías demandadas y centradas en los Productos y Servicios de Puesto de Trabajo.

Será sus funciones:

- Colaborar en el Diseño, Construcción y Mejora del Servicio, alineado a la estrategia de Evolución de este.
- Realizar consultorías y pruebas de concepto que sirvan para la (re)definición del servicio y su evolución.
- Realizar consultorías de Plan de Adopción analizando la Situación Actual de la Entidad y redactando una propuesta de Convergencia de los Servicios de Puesto de Trabajo en las Entidades.
- Definir las iniciativas necesarias para poner en marcha dicha evolución, coordinar su progreso y hacer un seguimiento de los objetivos conseguidos.
- Colaborar en la redacción del plan de calidad de los servicios (Elkarlan, Lekuona, Puesto Gestionado) y sus Peticiones asociadas.
- Responsabilizarse de la correcta implementación del modelado de servicio en la herramienta de Gestión IT correspondiente.
- Identificar la información asociada al servicio necesaria para que los grupos operacionales puedan realizar su función y asegurar que la información es veraz durante el ciclo de vida del servicio
- Incorporar la Seguridad en la construcción y evolución del servicio, considerándolo elemento clave en la definición de este:
 - Deberá incorporar procedimientos, herramientas e indicadores que permitan mantenerse al día con las actuales tendencias de seguridad, amenazas y vulnerabilidades comunes
 - En este sentido, deberá trabajar de forma activa con el Equipo de Seguridad de EJIE, permitiendo incorporar recomendaciones detectadas en auditorias y/o informes al backlog del Producto

- Incorporar la Automatización en la construcción y evolución del servicio, considerándolo elemento clave en la definición de este.
 - En este sentido, deberá colaborar de forma activa con el grupo de automatización del Lote2 de este expediente.
- Participar en los Equipos de Trabajo gestionados por metodologías ágiles y con responsabilidad en la gestión del BackLog del Servicio/Producto correspondiente.
- Realizar las Tareas de implantación correspondiente para poder construir y evolucionar el Producto/Servicio.

4.1.1.3 Coordinación, Implantación y Entrega de los servicios de Puesto de Trabajo a las Entidades

Será función de los servicios a contratar y una vez hecho el Plan de Adopción correspondiente; el coordinar, implantar y entregar el Servicio de Puesto de Trabajo demandado en las Entidades que han solicitado la adopción de este.

Las tareas y funciones por cubrir:

- Como Responsables de la Entrega:
 - Liderar la iniciativa/proyecto/entrega de Adopción del Servicio de Puesto de Trabajo correspondiente por la Entidad.
 - Realizar la definición inicial de la Entrega.
 - Asegurar que los planes definidos e hitos dentro del mismo se alcanzan.
 - Asegurar que los riesgos son manejados efectiva y eficientemente.
 - Realizar los seguimientos, actas, revisiones... que proceden de la gestión de la Entrega correspondiente.
 - Manejar la planificación, diseño, entrega y soporte de los entornos usados para la transición productiva.
 - Asegurar la transferencia de conocimiento desde los proyectos hacia los grupos operacionales, identificando carencias y necesidades.
- Como Consultores tecnológicos:
 - Realizar el Plan de Adopción: Consultorías iniciales de la Situación Actual (inventario, ...) y propuesta de Convergencia de los Servicios de Puesto de Trabajo en las Entidades.
 - Confirmar que los requisitos del cliente y de las partes interesadas para el servicio nuevo o modificado están definidos correctamente.
 - Revisar y adecuar los Planes de Adopción de las diferentes Entidades a los diferentes Servicios.
 - Redactar el Plan de Transición del Servicio correspondiente a cada entidad (infraestructuras, recursos, plazos...)
 - Participar en las pruebas de concepto necesarias para validar las soluciones propuestas.
 - Revisar el alcance de los proyectos y su interrelación con otras tareas o actividades llevadas a cabo por terceros.
 - Conocer y comprender los requisitos / necesidades y contribuir a la estrategia de ejecución desde la visión técnica.
 - Asegurar la alineación de los diseños con los estándares marcados desde el servicio Puesto de Trabajo.
 - 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.
 - Colaborar con los técnicos de soporte (Lote2), para poder garantizar la correcta ejecución de proyectos, así como la transferencia de conocimiento.
 - Realizar las tareas de implantación y Entrega que no estén cubiertas por el catálogo de peticiones técnicas del servicio de Soporte (Lote2) correspondiente.

4.1.1.4 Gestión de Proyectos e Iniciativas de Puesto de Trabajo

Será función de los servicios a contratar, participar en Proyectos e Iniciativas de Puesto de Trabajo que puedan surgir durante la duración del servicio; cubriendo los roles de responsable de la iniciativa, Consultor y/o implantador de las tareas correspondientes.

Los Proyectos e Iniciativas pueden ser (excluyendo las Entregas indicadas en el punto anterior):

- Proyectos Estratégicos de Productos/Servicios.
- Cualquier Iniciativa de Puesto de Trabajo que pueda surgir de una Demanda Estratégica u Operativa.

Las tareas y funciones por cubrir:

- Como Responsables de la Iniciativas:
 - Realizar la Definir inicial de la iniciativa.
 - Asegurar que los planes de Proyecto e hitos dentro del mismo se alcanzan.
 - Asegurar que los riesgos del proyecto son manejados efectiva y eficientemente.
 - Realizar los seguimientos, actas, revisiones, ... que proceden de la gestión de proyectos correspondiente.
 - Manejar la planificación, diseño, entrega y soporte de los entornos usados para la transición y proceso productivo.
 - Asegurar la transferencia de conocimiento desde los proyectos hacia los grupos operacionales, identificando carencias y necesidades.
- Como Consultores tecnológicos:
 - Elaborar y validar, como consultores técnicos, los Planes de Proyecto.
 - Participar en las pruebas de concepto necesarias para validar las soluciones propuestas en el proyecto.
 - Revisar el alcance de los proyectos y su interrelación con otras tareas o actividades llevadas a cabo por terceros.
 - 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 el servicio Puesto de Trabajo.
 - 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.
 - Colaborar con los técnicos de Soporte (Lote 2), para poder garantizar la correcta ejecución de proyectos.
 - Asegurar la transferencia de conocimiento desde la ejecución de los proyectos hacia los grupos operacionales, empleando para ello los medios que se consideren adecuados en cada caso.
 - Identificar la información asociada al servicio necesaria para que los grupos operacionales puedan realizar su función y asegurar que la información es veraz durante el ciclo de vida del servicio.
 - Provisionar las infraestructuras, requisitos, ... necesarios para la ejecución del proyecto.
 - Ejecutar las tareas de implantación, adecuación, transformación, migración, ... requeridas en el proyecto.
 - Participar en la puesta en producción de la solución implantada por el proyecto en los distintos entornos
 - Operacionalización: Garantizar la correcta puesta en producción del servicio / productos que formen parte de la solución implantada desde el proyecto, validándola juntamente con los distintos procesos IT.
 - Garantizar que los Equipos de Soporte y Operaciones queden perfectamente informados de los servicios entregados, de los clientes que tienen suscritos estos servicios, sus servicios correspondientes y el nivel de soporte y operación a realizar en cada una de ellas.

- Colaboración con la Gestión del Cambio y Despliegues a los nuevos servicios por cada Entidad. Identificar y documentar la estructura del elemento de configuración
- Colaboración con la gestión de la configuración y activos. Proveer mecanismos y automatizaciones para la carga de datos de configuración en la base de datos de configuración.
- En resumen, realizar todas las tareas técnicas dentro de su alcance de entregas.

4.1.2 Mejora Continua del Servicio

Para lograr la mejora continua, es necesario identificar oportunidades de mejora y realizar las tareas necesarias para conseguir dichas mejoras. Por lo que se adoptarán y adaptarán los procesos para alinear los servicios y proveer beneficios justificados.

Los objetivos por alcanzar aún se pueden concretar más en:

- Revisar, analizar y hacer las recomendaciones de mejora.
- Revisar y analizar los resultados de los Niveles de Servicio propuestos.
- Identificar e implementar mejoras, sin sacrificar la satisfacción del cliente.
- Mejorar la calidad de los servicios, incorporando nuevos procesos adaptados a los requisitos del cliente, aumentando la eficiencia y efectividad.

El objetivo por conseguir es el de vigilancia y optimización de las configuraciones de las tecnologías de su competencia para que el rendimiento de los Sistemas de Información que las utilicen sea el adecuado.

Este servicio deberá formalizar, llevar a cabo y automatizar aquellas tareas de mantenimiento, tuning y optimización que le sean encomendadas asegurando el correcto rendimiento de los productos estratégicos y estándares que se detallan en el Anexo.

Así mismo, se valorará un enfoque de innovación sostenible y una actitud proactiva hacia la mejora continua. Se evaluará:

- La existencia de planes de innovación y evolución del servicio, con una visión a medio y largo plazo.
- La implementación de mecanismos de retroalimentación continua, asegurando que las soluciones se ajusten de manera dinámica a las necesidades cambiantes del servicio prestado por EJIE.
- La integración de principios de sostenibilidad, garantizando un uso eficiente de los recursos y una alineación con las estrategias de responsabilidad social y ambiental definidas por EJIE.

4.1.3 Procedimientos de Gestión, Control y Calidad del Servicio

El trabajo correspondiente a la visión de Productos y Servicios de Puesto de Trabajo se organizará siguiendo metodologías ágiles, participando como rol de Equipo de trabajo (sin responsabilidad de Scrum Master, ni de Propietario del Producto).

Se deberá, además, utilizar la herramienta de apoyo SCRUM/Agile de la mano de ServiceNow para organizar y gestionar la evolución del Producto 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 y al resto de Servicios a contratar que permita una óptima asignación de recursos y una replanificación ágil.

4.1.3.1 Seguimiento

Se deberá proponer lo seguimientos, frecuencia, objetivos, participantes y Entregables, incluyendo, por lo menos, un seguimiento mensual.

Si se considera necesario se podrán requerir reuniones de seguimiento específicas.

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

4.1.3.2 Plan de calidad

El adjudicatario deberá proponer un Plan de Calidad que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y seguimiento de este.

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

El adjudicatario ofrecerá ANS que sirvan para garantizar la correcta ejecución del servicio. A tener en cuenta que el modelo de trabajo se basa, principalmente, en metodologías Agile y Gestión de Proyectos “tradicional”

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

4.2 Lote 2: Soporte Técnico de los Servicios Convergentes de Puesto de Trabajo del ámbito de Workspace.

En el presente Lote se considera la contratación de servicios profesionales para cubrir los servicios de Soporte Técnico de Puesto de trabajo:

- Lekuona (EUC): Servicio de virtualización aplicaciones y escritorios.
- Elkarlan: Servicio de Colaboración Ofimática
- Técnico Plataforma Servidores Windows.
- Automatización para los servicios anteriores.

En las **4 funciones principales**, basadas en el ciclo de vida de un servicio IT definido por ITIL v3, de:

- Operación del servicio
- Transición del servicio
- Diseño del servicio
- Mejora continua del servicio

Las tareas a realizar por el Servicio dentro de cada una de estas cuatro funciones, se detallan en el siguiente apartado.

4.2.1 Detalle de la solución Propuesta

4.2.1.1 Operación del servicio

Los servicios principales para la Operación del servicio son los siguientes:

- Gestión de Incidencias
- Gestión de Problemas
- Operación y administración
- Mantenimiento
- Gestión de peticiones
- Gestión de eventos

4.2.1.1.1 Gestión de incidencias

El servicio de **Gestión de Incidencias** se encarga 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.

El servicio de Gestión de Incidencias aplica a los grupos de soporte de Nivel 1 (CAU), Nivel 2 y Nivel 3 (Fabricante). El soporte de Nivel 1 (CAU) es responsable de la propiedad de registrar y rastrear la Incidencia. También es responsable de la estrecha coordinación, supervisión y seguimiento continuos de las incidencias que han sido escalados a grupos de soporte de segundo y tercer nivel y de informar sobre ellos para asegurar que las incidencias escaladas se resuelvan tan pronto como sea posible.

Los **roles** dentro del proceso de Gestión de Incidencias que asumirá el servicio son los de **“Gestor de Incidencias de Segundo Nivel”** y **“Personal de Soporte de Segundo Nivel”** para las tecnologías asignadas.

Las principales actividades del proceso de Gestión de Incidentes incluyen:

- Detección y grabación de incidentes
- Clasificación de incidentes y apoyo inicial
- Investigación y diagnóstico de incidentes
- Escalamiento de incidentes
- Resolución y recuperación de incidentes
- Cierre del incidente

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de Gestión de Incidencias que el proveedor realizará:

- Mantener y desarrollar procedimientos de Gestión de Incidentes que soporten los requisitos 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 resuelta 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
- Proporcionar asistencia técnica y de procesos de expertos para aplicaciones dentro del ámbito de aplicación en el Nivel 2 y escalar al recurso de Nivel 3 según sea necesario.
- Proveer asistencia de Nivel 2 a consultas sobre las características, funciones y uso de software para todo el hardware y software dentro del alcance.
- Proporcionar soporte de nivel 2 para aplicaciones de software en la lista de aplicaciones compatibles.
- Comprobar que todos los registros (por ejemplo, el inventario, el activo y los registros de Gestión de la configuración) se actualizan para reflejar la incidencia finalizada / resuelta.

- Ayudar a las personas usuarias con preguntas relacionadas sobre funcionalidades del software dentro del alcance.
- Documentar soluciones para resolver incidencias en la base de conocimientos. Actualizar con precisión toda la información pertinente a los problemas.
- Notificar al personal designado de EJIE de todos las Incidencias de Prioridad 1 y Prioridad 2 dentro del plazo designado.
- Mantener registros actuales e históricos de todas las incidencias y la resolución de estas durante la vigencia del contrato y proporcionar capacidades de generación de informes y tendencias.
- Resolver problemas, diagnosticar y resolver incidencias para todo el software con garantía y sin garantía.
- Participar en la Identificación, Escalado y Resolución extremo a extremo de las incidencias, y en el proceso de cierre, incluyendo la gestión de tickets de escalado a terceros.
- Determinar si es posible si se debe abrir un problema para resolver una incidencia.
- Seguimiento del estado actual de cualquier incidencia y su registro de problemas correspondiente para asegurar que los problemas identificados sean registrados y resueltos
- Garantizar que las actividades de resolución de incidencias se ajusten a los procedimientos definidos de Gestión del Cambio.
- Revisar periódicamente el estado de los incidentes abiertos y no resueltos y los problemas conexos, así como los progresos realizados en los problemas registrados.
- Participar en las sesiones de revisión de la gestión de problemas según corresponda.
- Llevar a cabo sesiones de revisión de incidencias y proporcionar listado y estado de este categorizado por impacto.
- Coordinar con otros grupos de soporte de nivel 2 de EJIE para adquirir y transferir conocimientos sobre resoluciones de incidencias y problemas y registrar este conocimiento adquirido en la base de conocimientos para facilitar una mayor capacidad para el servicio de nivel 1 de EJIE.
- Realizar un seguimiento con las personas usuarias finales que informaron del incidente para verificar que el incidente fue resuelto a satisfacción de estas
- Cerrar los incidentes que se resolvieron satisfactoriamente
- Proporcionar informes de la Gestión de Incidencias, según sea necesario. Por ejemplo, Informe relacionados con una Incidencia Grave.

4.2.1.1.2 Gestión de problemas

El servicio de Gestión de Problemas se 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 contratista 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. 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 contratista 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.

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevante de la Gestión de problemas que el contratista 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.
- Garantizar que las actividades de Gestión de Problemas se ajusten a los procedimientos definidos de Gestión del Cambio establecidos en el Manual de Procedimientos
- Coordinar con los equipos apropiados de Gestión de Incidentes y tomar posesión de las actividades de Gestión de Problemas de todos los problemas que residen en el área de responsabilidad del Proveedor (por ejemplo, detección, registro, RCA, etc.)
- Coordinar, escalar y realizar un seguimiento de las actividades de Gestión de Problemas dentro de EJIE y con otros implicados relacionados con los problemas que residen en el área de 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)
- 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.
- Información y seguimiento 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 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 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 de RFC 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.

4.2.1.1.3 Operación y Administración

Operación y servicios de administración son las actividades asociadas con la provisión de una infraestructura de TI estable y con procedimientos efectivos y eficientes para asegurar que los servicios de TI cumplan con los objetivos y requerimientos de SLR (Service Level Requirement). Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Operaciones y Administración que el Proveedor debe realizar:

- 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.
- 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.
- Administrar software y para cumplir con las SLR, minimizar el tiempo de inactividad y minimizar los requerimientos de recursos de EJIE.
- Desarrollar y proporcionar informes operacionales (diarios, semanales, mensuales) que proporcionen estado de las actividades operacionales, problemas de producción y métricas operativas clave.
- Proporcionar a EJIE o cualquier proveedor permitido una copia o acceso a la documentación suministrada por terceros (incluyendo actualizaciones de estos).

4.2.1.1.4 Mantenimiento

Los servicios de mantenimiento son las actividades asociadas con el mantenimiento y la reparación de software incluyendo los servicios "parcheado". 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.
- Proporcionar 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 coordinar 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 coordinar 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.

4.2.1.1.5 Evolución Tecnológica

Los servicios de Evolución Tecnológica son las actividades asociadas con la modernización del entorno de TI de forma continua, para asegurar que los componentes del sistema permanezcan actualizados con las plataformas tecnológicas de la industria. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Evolución Tecnológica que el Proveedor debe realizar:

- Recomendar procedimientos y planes de gestión del ciclo de vida de evolución tecnológica adecuados para respaldar los requisitos tecnológicos establecidos por EJIE.
- Realizar las tareas necesarias para cumplir con los planes de evolución tecnológica.
- Proporcionar informes de gestión sobre el progreso de los planes de evolución tecnológica.

4.2.1.1.6 Gestión de Peticiones

Los servicios de Gestión de Peticiones son actividades para cumplir las Solicitudes de Servicio procedentes mayoritariamente a través de las herramientas de Gestión IT. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Gestión de peticiones/solicitudes que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar los Procedimientos de Gestión de Peticiones que cumplan con los requisitos y se adhieran a las políticas definidas.
- Realizar las tareas necesarias para cumplir la solicitud.
- Proponer añadir nuevos servicios al catálogo en base a un análisis de todas las solicitudes recibidas.
- Proporcionar informes de gestión sobre el progreso y uso de los servicios.

4.2.1.1.7 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. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Gestión de eventos que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar los Procedimientos de Gestión de Eventos que cumplan con los requisitos y se adhieran a las políticas definidas.
- Mantener Mecanismos y Reglas de Monitorización de Eventos. Establecer y mantener los mecanismos para generar reglas efectivas para los procesos de descarte y correlación de Eventos.
- Clasificar y Categorizar Eventos. Clasificar aquellos eventos que se pueden obviar, y asignar categorías a los que son significativos.
- Correlación de Eventos y Selección de Respuestas. Interpretar el significado de un Evento y elegir una respuesta adecuada.

- Revisar y Cerrar Eventos. Verificar que los Eventos hayan sido manejados adecuadamente y si se pueden cerrar. Este proceso también sirve para asegurar que los registros de eventos sean analizados de manera que se identifiquen tendencias y patrones que puedan sugerir medidas correctivas necesarias.

4.2.1.2 Transición del servicio

4.2.1.2.1 Gestión de cambio

Los Servicios de Gestión de Cambios son actividades para asegurar que se usan métodos y procedimientos estandarizados para el manejo eficiente y rápido de todos los cambios, para minimizar el impacto del cambio en la calidad del Servicio y, en consecuencia, mejorar las operaciones cotidianas de EJIE.

La Gestión del Cambio cubre todos los aspectos de gestión e implementación de todos los cambios que afectan a todas las Pilas tecnológicas y en cualquiera de los procesos de gestión, herramientas y metodologías diseñados y utilizados para soportar los componentes de las Pilas.

Las actividades de Gestión del Cambio están interrelacionados y complementarios con la Gestión de la Versiones y la Gestión de la Configuración, así como con la Gestión de Incidencias y la Gestión de Problemas.

El proceso de Gestión de cambios incluye los siguientes pasos de proceso:

- Determinación de métricas para medir la efectividad de un cambio
- Proceso de solicitud de cambio (RFC)
- Proceso de seguimiento
- Proceso de priorización
- Proceso de asignación de responsabilidad
- Proceso de evaluación de impacto / riesgo
- Participación en la continuidad del servicio de TI y planificación de los “disaster recovery”
- Coordinación del Comité de gestión del Cambio (CAB)
- Proceso de revisión / aprobación
- Establecer y administrar el calendario de cambios aprobados
- Proceso de implementación
- Proceso de verificación (prueba)
- Proceso de cierre

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes dentro del servicio de gestión que el proveedor realizará:

- Mantener y documentar los procedimientos de Gestión de Cambios según los componentes del proceso de Gestión de Cambios descritos anteriormente
- Participar en la evaluación del riesgo para que el cambio sea introducido sin ser probado completamente.
- Ser consultado e informado de revisiones y auditorías de control de calidad de Gestión del Cambio de procesos y registros de Gestión de Cambios.

4.2.1.2.2 Gestión de la 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:

- Mantener y documentar el Procedimiento de Gestión de Configuración para que cumplan con los requisitos y se adhieran a las políticas definidas.
- Instalar y mantener herramientas de gestión de configuración asociadas a la pila tecnológica.
- Introducir / cargar datos de configuración en la base de datos de configuración asociadas a la pila tecnológica.
- Establecer interfaces de procesos para la Gestión de Incidencias y Problemas, Gestión de Cambios, Soporte Técnico, Mantenimiento y Gestión de Activos
- Establecer controles de autorización apropiados para modificar los elementos de configuración y verificar el cumplimiento de licencias de software.
- Mantener procedimientos para establecer líneas de base de configuración como puntos de referencia para reconstrucciones y proporcionar la capacidad de volver a estados de configuración estables.
- Proporcionar un informe de deficiencia y las medidas adoptadas para abordar los problemas identificados
- Ser informado de la auditoria de la gestión de la configuración y la precisión de los datos de configuración

4.2.1.2.3 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.). Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de Asset Management que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y gestionar un sistema de gestión de activos que cumpla los requisitos del cliente y se adhiera a las políticas definidas.
- 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 de la auditoría de calidad periódica del sistema de Gestión de Activos.

4.2.1.2.4 Gestión de versiones/entregas

El servicio de Gestión de versiones/entregas se preocupa por implementar los cambios a los servicios de TI definidos y cubre tanto el software como el hardware. Los servicios de gestión de versiones son actividades que tienen una visión holística de un cambio en un servicio para garantizar que los aspectos técnicos y no técnicos de una versión relacionados con el software y el hardware cambian.

Estos cambios se pueden implementar desplegando una combinación de nuevas aplicaciones o software de infraestructura y/o hardware actualizado o nuevo, o simplemente haciendo cambios en la documentación, como horas de servicio o arreglos de soporte. Los procesos y actividades de gestión de la versión están relacionados entre sí y son complementarios con el proceso de Gestión del Cambio, así como la Gestión de la Configuración y la Gestión de Problemas.

La gestión de versiones incluye las siguientes actividades:

- Gestionar la planificación y la programación global del calendario general de versiones, así como para las versiones individuales
- Establecer y administrar la documentación de versiones
- Gestión de los procesos de diseño, creación y configuración de la versión
- Liberación de pruebas y gestión de pruebas
- Planificación del despliegue incluyendo planes de calidad y planes de marcha atrás.
- Comunicación, preparación y formación de la versión
- Gestión del despliegue / distribución e instalación de todos los elementos de una versión
- Documentar cada versión y actualizar la base de datos de gestión de configuración (CMDB).

Las versiones también pueden consistir en una serie de correcciones de problemas y mejoras a los servicios de TI existentes. También pueden ser servicios de migración como actividades asociadas con la instalación de componentes de TI nuevos o mejorados (por ejemplo, hardware, software [sistema operativo] y componentes de red).

Una versión consiste en el software nuevo requerido y cualquier hardware nuevo o modificado necesario para implementar los cambios aprobados.

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de gestión de versiones/entregas que el proveedor realizará:

- Establecer y mantener un entorno o entornos seguros apropiados en los que todas las versiones autorizadas de todos los programas informáticos, y donde todos los repuestos de hardware estén almacenados y contabilizado
- Mantener copias maestras de todas las versiones nuevas del software y del elemento de configuración de actualización.
- Asegúrese de que todos los repuestos de hardware están protegidos reflejados en la (s) base (s) de administración de configuración (s).
- Desarrollar planes de calidad y planes de marcha atrás según sea apropiado para cada versión.
- Asegurar de que todos los entornos de prueba necesarios estén disponibles y configurados adecuadamente para admitir pruebas de la versión.
- Revisar los planes de prueba de aceptación de la versión.
- Instalar mejoras en la arquitectura técnica o Servicios proporcionados
- Instalar componentes de la pila de servicio nuevos o mejorados (por ejemplo, hardware, software, middleware, utilidades, redes, periféricos, configuraciones) de acuerdo con los procedimientos de gestión de cambios de EJIE.
- Realizar actualizaciones de componentes de la pila de Servicio como resultado de nuevas y mejoradas aplicaciones y arquitecturas, y planes y requisitos de actualización de EJIE (por ejemplo, hardware, software, middleware, utilidades, redes, periféricos, configuraciones).
- Instalar la infraestructura física según sea necesario de acuerdo con los procedimientos de Gestión del Cambio de EJIE.
- Realizar la migración y conversión de datos mediante métodos electrónicos o manuales como resultado de la implementación o migración (por ejemplo, bases de datos, repositorios de administración de sistemas de red, tablas de direcciones, Bases de Información de Gestión [MIB]).
- Realizar pruebas apropiadas en todas las instalaciones, movimientos, agregados y cambios por requerimientos, de acuerdo con los procedimientos de la Gestión del Cambio de EJIE.
- Administrar y programar el entorno de prueba de integración.
- Instalar equipos, software o servicios nuevos y mejorados para transitar sin problemas al entorno existente, basándose en los requisitos definidos en los requisitos y en los documentos de diseño.

- Realizar modificaciones y ajustes de rendimiento - Mejoras en el software del sistema y utilidades como resultado de cambios en las normas de arquitectura o adiciones y mejoras del entorno.
- Probar las nuevas versiones de hardware y software soportados para garantizar que el rendimiento y la funcionalidad requeridos se mantengan en conformidad con requerimientos de servicio de EJIE.
- Documentar las verificaciones post-despliegue, planes de marcha atrás y resultados.
- Proporcionar al personal técnico de TI de EJIE y los usuarios finales formación relacionada con la implementación de nuevos productos y servicios por requerimientos.

4.2.1.2.5 Transferencia de conocimiento

El proveedor proporcionará los siguientes 2 tipos de Servicios de Transferencia de Conocimiento:

- Transferencia de conocimiento para la mejora de habilidades de los recursos propios de la adjudicataria. El Proveedor participará en cualquier transferencia de conocimiento inicial y continúa impartida por EJIE, según sea necesario, que proporcionaría una oportunidad de aprendizaje sobre el entorno de negocio y técnico del EJIE.
- Formación para personal técnico de EJIE o clientes de EJIE, 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
- Participar en la formación impartida por EJIE en el entorno técnico y de negocio.
- Desarrollar, documentar y entregar los requisitos de formación que apoyen la provisión continua de Servicios a EJIE, incluyendo cursos de actualización según sea necesario e instrucción sobre nuevas funcionalidades.
- Realizar transferencia de conocimiento 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 de operación nivel 1 para el personal técnico de EJIE.
- Proporcionar materiales de formación continua para el personal del CAU en los entornos empresariales y técnicos, según lo definido por el EJIE.

4.2.1.2.6 Documentación

Servicios de Documentación son las 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

4.2.1.3 Diseño del servicio

4.2.1.3.1 Monitorización y reporte del Nivel de servicio.

Asociado 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 (ej. métricas de rendimiento, estadísticas, etc.). Los siguientes puntos identifican los roles y responsabilidades relevantes que el proveedor debe realizar para desarrollar los niveles de servicio y monitorización:

- 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 indicadores y recomendaciones de mejoras.
- 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.

4.2.1.3.2 Gestión del rendimiento.

Los servicios de gestión de rendimiento son las actividades asociadas con 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 de gestión del rendimiento 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 de acuerdo con los procedimientos de la gestión del cambio.
- Administrar los sistemas y productos de las pilas del servicio (por ejemplo, servicio de correo electrónico) 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).
- Desarrollar y proporcionar planes de mejora según sea necesario para satisfacer las SLR basado en el marco de tiempo definido (por ejemplo, mensualmente).
- Implementar planes de mejora para coordinar con terceros, según sea necesario.
- Proporcionar asesoramiento y apoyo técnico al personal de soporte y desarrollo de aplicaciones según sea necesario.

4.2.1.3.3 Gestión de la disponibilidad

El objetivo de la Gestión de Disponibilidad es comprender los requisitos generales de disponibilidad de los sistemas tecnológicos 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. Se centran en ofrecer mejoras de disponibilidad que ofrecen beneficios de negocio medibles. La Gestión de Disponibilidad abarca la evaluación, diseño, implementación, medición y gestión de la Disponibilidad de Infraestructura de TI desde un componente y una perspectiva de extremo a extremo (es decir, Servicios), incluyendo metodologías y herramientas nuevas o modificadas de Gestión de Servicios de TI, modificaciones o actualizaciones de los sistemas y componentes de infraestructura de TI. El objetivo del proceso de gestión de disponibilidad es 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.

Las actividades clave del proceso de gestión de disponibilidad son las siguientes:

- Determinar los requisitos de disponibilidad de los sistemas tecnológicos (generalmente como parte del desarrollo del SLA) para un servicio de TI nuevo o mejorado y formular los criterios de diseño de disponibilidad y recuperación para la infraestructura de TI para garantizar que los servicios de TI estén diseñados para proporcionar los niveles apropiados.
- Determinar las funciones críticas los sistemas tecnológicos, así como el impacto derivado del fallo del componente de TI. Cuando sea apropiado, revisar los criterios de diseño de disponibilidad para proporcionar información adicional para prevenir o minimizar el impacto de al negocio.
- Identificar oportunidades para optimizar la disponibilidad de la Infraestructura de TI para ofrecer mejoras costo-efectivas que proporcionen beneficios empresariales tangibles.
- Establecer medidas y reportes de disponibilidad, confiabilidad y mantenibilidad que reflejen las perspectivas de la empresa, del usuario final y de la organización de soporte de TI.
- Monitorizar y análisis de tendencias de la disponibilidad, confiabilidad y mantenibilidad de sistemas y componentes de TI.
- Revisar el servicio de TI, la disponibilidad de sistemas y componentes, identificando de niveles inaceptables y adoptando medidas correctivas apropiadas para abordar los déficits de disponibilidad.
- Investigar las razones subyacentes de la disponibilidad inaceptable y proporcionar recomendaciones para la resolución.
- Producir y mantener un Plan de Disponibilidad orientado hacia el futuro que priorice y planifique mejoras generales de la disponibilidad de TI para mejorar la disponibilidad general de componentes de Servicios de TI e Infraestructura para asegurar que los requerimientos de disponibilidad del negocio existente y futuro sean los acordados
- Proporcionar información de disponibilidad de TI: informes para asegurar que los niveles acordados de disponibilidad, confiabilidad y mantenibilidad se midan y monitoricen continuamente

Los siguientes puntos identifica los roles y responsabilidades de la gestión de la disponibilidad que deben ser adquiridas por el cliente y por el proveedor.

- 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 Disponibilidad según corresponda, específicamente aquellos problemas relacionados con cortes de sistemas críticos.
- Monitorizar la disponibilidad real de TI lograda frente a los objetivos y asegurar que los déficits se aborden con prontitud y efectividad.
- Lleve a cabo sesiones de revisión de la evaluación de la disponibilidad y proporcione recomendaciones de mejora justificadas por costes.
- 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.

4.2.1.3.4 Gestión Capacidad

Los Servicios de Gestión de Capacidades son las actividades asociadas a 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 de Gestión de 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 los incidentes / 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.
- 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.

4.2.1.3.5 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.
- 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 y generación de informes de copia de seguridad y recuperación.
- Administrar el inventario de medios de copia de seguridad (cinta, disco, óptico y otro tipo de medios), incluyendo el orden y la distribución de los medios
- Realizar copias de seguridad del componente de la pila del servicio y la rotación asociada de los medios según sea necesario.
- Archivar medios de datos en una ubicación segura fuera de sitio.
- Asegurar la capacidad continua para recuperar los datos archivados de los medios como se especifica (compatibilidad hacia atrás del equipo de respaldo más reciente).
- Pruebe 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.

4.2.1.3.6 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 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 del Cliente. 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
- Proporcionar acceso a EJIE a la continuidad de los servicios de TI ya los sistemas y datos de notificación y monitorización de DR

4.2.1.3.7 Seguridad

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, 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 toda la documentación requerida para las evaluaciones de Seguridad, auditorías y pruebas de control y control interno.
 - Realizar los informes de gestión de riesgos correspondientes.
 - Permitir auditorías de seguridad de terceros.
 - Implementar en el servicio un programa de concienciación sobre seguridad.
 - Asegurarse de que todo el personal de la contratista complete el entrenamiento de seguridad requerido por las políticas de seguridad de proveedores de EJIE, según requisitos del presente pliego y del documento de Pliego de Condiciones Particulares. Todos los costes asociados a este apartado serán responsabilidad de la empresa adjudicataria.
- 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.
- El Proveedor proporcionará Servicios de Detección / Prevención de Intrusión basados en la red y Servicios de Detección / Prevención de Intrusión basados en Host utilizando hardware y software propiedad de EJIE. El proveedor también realizará una monitorización interna de amenazas para actividades maliciosas y / o sospechosas.
- 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.

4.2.1.4 Requisitos de servicio

4.2.1.4.1 Niveles de servicio ante incidencias

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

Tiempos máximos	Críticas	Altas	Medias	Bajas
Respuesta	5 minutos en horario habitual y 30 minutos en 24x7 en todos los casos			
Resolución	4 horas	4 horas	12 horas	24 horas

En caso de necesidad, un técnico de soporte del presente expediente tendrá que desplazarse a cualquier ubicación donde haya o vaya a haber infraestructura administrada por el servicio.

4.2.1.4.2 Monitorización

Será responsabilidad del adjudicatario la:

- Monitorización continua del estado de los servicios
- Monitorización continua de los recursos de sistemas implicados en cada servicio
- Seguimiento diario de alarmas e informes generados por la herramienta SCOM.
- Ingeniería asociada a la correlación de eventos de seguridad y generación de alarmas.
- Seguimiento mensual de indicadores
- Planteamiento de actividad anual

El adjudicatario deberá integrar los sistemas objeto de este contrato con las diferentes plataformas de monitorización en diferentes entornos para la gestión de las alertas 24x7. Las plataformas con las que se deben integrar se detallan en el punto "4.2.1.5- Metodología aplicable y entorno tecnológico".

4.2.1.4.3 Automatización

En los entornos objeto de este contrato se está trabajando en la automatización de las configuraciones para el despliegue de nuevas aplicaciones, entornos, etc.

Será responsabilidad del adjudicatario colaborar de forma activa con el grupo de automatización para la integración de las plataformas objeto del presente expediente. Las tecnologías de

automatización involucradas se detallan en el punto “4.2.1.5- Metodología aplicable y entorno tecnológico”

4.2.1.4.4 Tareas específicas

A continuación, se detallan otras tareas específicas objeto de este expediente además de todas las expuestas anteriormente:

- Optimización de la infraestructura
- Análisis de los informes de vulnerabilidades. De dicho análisis deberán obtenerse recomendaciones en función de la criticidad de los datos obtenidos, viabilidad e impacto.
- Colaboración en el desarrollo de pilotos y en la implantación de nuevos productos e infraestructuras.
- Participación en la definición y ejecución de la estrategia que las diferentes infraestructuras requieran para un funcionamiento óptimo.
- Elaboración de los planes de Obsolescencia Tecnológica.

4.2.1.5 Metodología aplicable y entorno tecnológico

Las distintas entidades adheridas a EJIE disponen de procedimientos y normativas propios para la gestión de los procesos que deberán cumplirse. La empresa adjudicataria deberá asumir y adecuarse a los procesos de trabajo definidos (gestión de incidencias, gestión de peticiones de servicio, gestión del cambio, etc.) en las organizaciones adscritas a los servicios de EJIE para poder desarrollar su trabajo.

Dentro del sentido del proyecto BATERA dichas plataformas irán convergiendo durante el contrato. A modo de ejemplo se resumen en la siguiente tabla las herramientas a utilizar en algunos de los entornos a día de hoy.

	Herramientas
Gestión IT	HP Service Manager Atlassian Jira ServiceNow
Operación	BMC Event Manager BMC Control-M OpenNMS Microsoft SCOM vRealize Operations Manager vRealize Automation
Gestión de configuración	Microsoft SCCM
Automatización	vRealize Automation Puppet Microsoft SCCM/SCOM vRealize Automation/ vRealize orchestrator

Las herramientas de gestión son los estándares de los productos.

El servicio dispondrá de un portal de consumo propio sobre Microsoft SharePoint, que se pretende como herramienta central de gestión y colaboración.

4.2.2 Mejora continua del servicio

En esta fase se pone foco en la mejora de los servicios para mantener la idea principal de alinear la tecnología con el negocio.

Para lograrlo es necesario identificar oportunidades de mejora y realizar las tareas necesarias para conseguir dichas mejoras. Por lo que se adoptarán y adaptarán los procesos para alinear los servicios y proveer beneficios justificados.

Los objetivos por alcanzar se pueden concretar más en:

- Revisar, analizar y hacer las recomendaciones de mejora.
- Revisar y analizar los resultados de los Niveles de Servicio y compararlos con los SLAs establecidos.
- Identificar e implementar mejoras, sin sacrificar la satisfacción del cliente.
- Mejorar la calidad de los servicios, incorporando nuevos procesos adaptados a los requisitos del cliente, aumentando la eficiencia y efectividad.

Este servicio deberá:

- Definir un “Plan de Mejora” donde se estructuren las acciones proactivas de mejora en los sistemas administrados que den lugar a un incremento en la calidad del servicio suministrado por EJIE a sus clientes y personas usuarias.
- Formalizar, llevar a cabo y automatizar aquellas tareas de mantenimiento, tuning y optimización que le sean encomendadas asegurando el correcto rendimiento de los productos estratégicos y estándares que se detallan en el Anexo. Por ejemplo:
 - Definición e implantación del ciclo de vida de los productos indicados en el ANEXO.
 - Gestión de la obsolescencia de los productos de los que es responsable el Lote2.
 - Mantenimiento activo del Catálogo de Peticiones Técnicas y de Servicio.
- Realizar una gestión automatizada del ticketing de incidentes y peticiones (recolección, visualización y análisis), para poder identificar problemas raíces y los objetivos de automatización de alto valor y así poder reducir la respuesta ante incidentes y su tiempo de resolución.
- Realizar una gestión automatizada de los eventos recogidos mediante las herramientas monitorización, para poder identificar incidencias repetitivas y así poder remediarlas.
- Documentar la capacidad que se libera y que permite aumentar la calidad del modelo de soporte.

Y se trabajará con métricas del estilo:

- Media de automatismos ejecutados por hora
- Media de incidentes/Peticiones por hora
- Número de incidentes resueltos o asistidos con un automatismo
- Tiempo ganado por automatización

Se definen unos indicadores de servicio para poder medir la propia mejora continua:

Descripción	Objetivo	Periodo de Cómputo	Tipo de penalización
Tipos de incidencias provenientes de las herramientas de monitorización con resolución automatizada y delegada a otros grupos de soporte	≥ 2	Trimestral	3
Nº de altas nuevas en la BBDD de conocimiento para operadores/clientes/técnicos en relación a incidencias frecuentes	≥ 5	Trimestral	3
Nº de altas nuevas en la BBDD de conocimiento para operadores/clientes/técnicos en relación a tareas paquetizadas	≥ 5	Trimestral	3
Propuestas de tareas de mejora continua	≥ 5	Mensual	3
Finalización de tareas de mejora continua	≥ 5	Mensual	3
Despliegues de aplicaciones traspasados a operación	> 1	Trimestral	3

Así mismo, se valorará un enfoque de innovación sostenible y una actitud proactiva hacia la mejora continua. Se evaluará:

- La existencia de planes de innovación y evolución del servicio, con una visión a medio y largo plazo.
- La implementación de mecanismos de retroalimentación continua, asegurando que las soluciones se ajusten de manera dinámica a las necesidades cambiantes del servicio prestado por EJIE.
- La integración de principios de sostenibilidad, garantizando un uso eficiente de los recursos y una alineación con las estrategias de responsabilidad social y ambiental definidas por EJIE.

4.2.3 Procedimientos de Gestión, Control y Calidad del Servicio

El trabajo correspondiente se organizará principalmente siguiendo metodologías ágiles, utilizando la herramienta de apoyo SCRUM/Agile de ServiceNow.

En la oferta se deberá presentar una propuesta al respecto identificando claramente cómo se organizarán los eventos de Sprint, Roles, artefactos, etc.

4.2.3.1 Seguimiento

Se deberá proponer lo seguimientos, frecuencia, objetivos, participantes y Entregables, incluyendo, por lo menos, un seguimiento mensual.

Si se considera necesario se podrán requerir reuniones de seguimiento específicas.

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

4.2.3.2 Plan de Calidad

Los niveles de Servicio 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 y podrán ser actualizados o añadidos nuevos si fuera necesario para mejorar la calidad del servicio que EJIE presta a sus clientes. El incumplimiento de dichos niveles será penalizado según se acuerde con la empresa adjudicataria.

El licitador deberá proponer un Plan de Calidad que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y seguimiento de este.

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

Los Indicadores por cumplir en caso de responsabilidad del servicio del Lote2:

Proceso	Descripción	Objetivo	Periodo de Cómputo	Tipo de penalización
Gestión de Cambios	Nº de Intervenciones sobre los sistemas realizadas sin registrar un cambio	0	Mensual	3
	% cambios que generan incidencias (un mínimo de 4 tickets de cambios)	<= 15 %	Trimestral	3
Gestión de Incidencias	% de incidencias con prioridad Crítica y Alta asignadas antes de 5 minutos.	>= 90%	Mensual	1
	% de incidencias críticas resueltas antes de 4 horas.	>= 95%	Mensual	1
	% de incidencias altas resueltas antes de 4 horas.	>= 95%	Mensual	2
	% de incidencias medias resueltas antes de 12 horas.	>= 95%	Mensual	2
	% de incidencias bajas resueltas antes de 24 horas.	>= 95%	Mensual	2
	Nº de Incidencias Reabiertas	<=3%	Mensual	3
	Llamadas al 24x7 no atendidas o no contestadas en plazo (30 minutos).	<1	Mensual	1
	No presencia en EJIE del 24x7 si fuera necesario en plazo (2 horas).	<1	Mensual	1
	Incidencias con más de 5 días	< 4	Mensual	3
	Informes de Incidencias Graves entregados en tiempo	100%	Mensual	3
	% Peticiones que generan incidencias	<= 1 %	Mensual	3
Gestión de Peticiones	% Peticiones que finalizan en plazo	>= 90%	Mensual	3
Gestión de Problemas	Tiempo medio para terminar un problema crítico	<=15 días	Mensual	3
	Informes de Problemas entregados en tiempo	100%	Mensual	3

	% de problemas cerrados con corrección aplicada	≥70%	Anual	3
	Disminución respecto al mes anterior de incidencias con misma causa origen ** excluidas incidencias registradas debido a incidencias graves o intervenciones planificadas y aprobadas	≥ 5%	Mensual	3
Gestión de la Seguridad	Entrega Informes Trimestrales de Riesgos	100%	Trimestral	3
Gestión de Capacidad	% de informes mensuales generados de los servicios Elkarlan, Lekuona,...	≥90%	Anual	3
Gestión de Configuración	% Cis de los Servicios de Puesto de trabajo poblados correctamente	≥95%	Mensual	3
Gestión de disponibilidad	Disponibilidad servicios (Elkarlan y Lekuona) sin contabilizar ventanas de parada planificadas	≥99,0%	Mensual	3
Gestión de eventos	% de incidencias graves de infraestructura sin eventos asociados de Elkarlan y Lekuona	≤25%	Anual	3

Habrán 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.

Estos indicadores tendrán una revisión mensual, trimestral o anual 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.

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.

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.

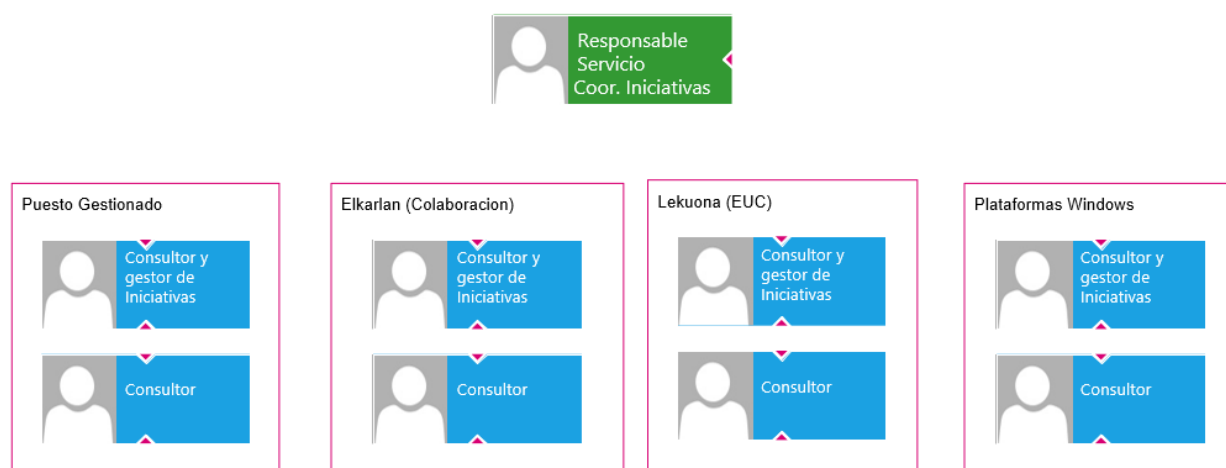
En incumplimiento continuado de los compromisos vinculados a los ANS se considerará un incumplimiento de contrato achacable al adjudicatario y en el caso de que supusiera la rescisión del mismo, el periodo de devolución del servicio sería sin coste para EJIE

5 Grupo de trabajo y organización

Dentro de la oferta, basándose en los requerimientos especificados para el Servicio, en la estimación que se realiza en el Anexo I y del enfoque del servicio, 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. Se adjudica a precios unitarios por tipo de servicios, a demanda de EJIE, podrán fluctuar a lo largo de la ejecución del contrato

5.1 Lote 1

5.1.1 Detalle de los perfiles profesionales



El gráfico anterior refleja el servicio a contratar. Se deberá presentar una organización del equipo de trabajo que cubra las características de servicio demandadas, incluyendo las funciones y las responsabilidades de los roles:

- Responsable Servicio
- Coordinador de Iniciativas
- Gestor de Iniciativas
- Consultores tecnológicos

Siguiendo la agrupación por servicios tecnológicos:

- Servicio EUC/Lekuona (virtualización de puesto y aplicaciones)
- Servicio de Puesto Gestionado:
 - Puesto Clásico (SCCM, WinClient,...).
 - Puesto Moderno (MDM, Tablet, ...)
- Servicio Elkarlan (Colaboración Ofimática)
- Servicios de Plataforma Microsoft Windows (AD, EntraID, SCCM, SCOM, WinServer,...)

5.1.2 Adecuación del tamaño y estructura del equipo

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 el equipo tenga la capacidad equivalente a 31.500 horas de dedicación en un periodo de 2 años, más la disponibilidad de una bolsa de 100 horas para intervenciones extraordinarias en las tareas que por su naturaleza se tengan que realizar fuera del horario habitual.

Siendo esta estimación para 2 años de:

<i>Rol</i>	<i>Horas (2 años)</i>
<i>Responsable de Servicio y Coordinador de Iniciativas</i>	3.500
<i>Consultores Puesto y Gestores de Iniciativas</i>	28.000

Se deberá indicar las relaciones propuestas entre el equipo de trabajo y otros procesos y servicios de EJIE (por ejemplo, con el Lote2 de este mismo expediente).

5.1.3 Gestión del Conocimiento y Transferencia de Capacidades

Se solicita la presentación de un plan de formación para asegurar que se disponen de los conocimientos tecnológicos requeridos para poder ofrecer el servicio de forma eficiente.

Actualización tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato también 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 de EJIE.

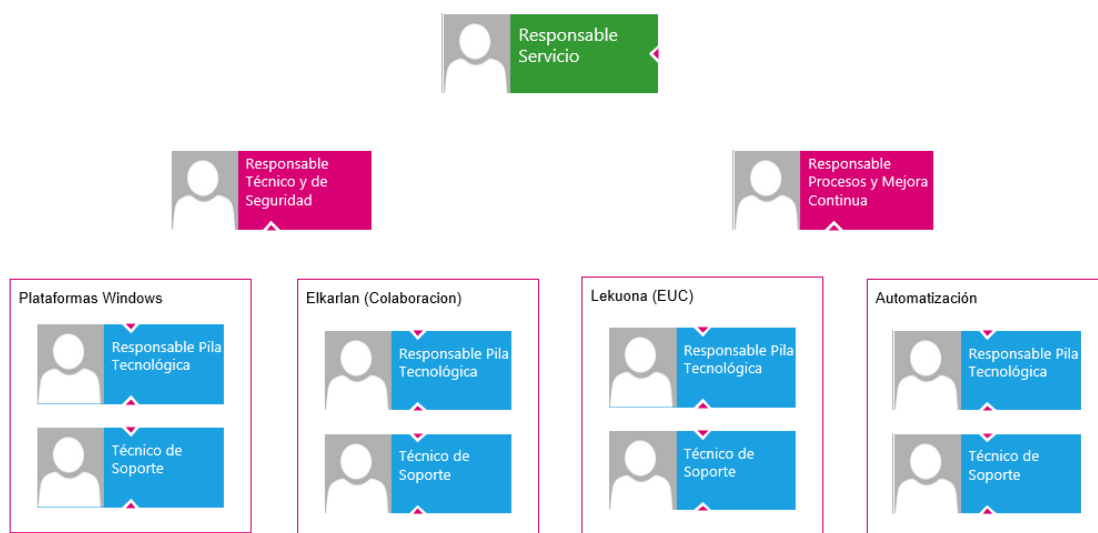
Además del cumplimiento efectivo de los requisitos de solvencia exigidos en el pliego de condiciones particulares, se deberá garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes de los servicios. Esta actualización de conocimientos deberá ser evaluable por EJIE, semestralmente, siendo 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 (Penalización del ANS 6)

Así mismo, se evaluará que:

- Se fomente la transferencia de conocimientos, proporcionando formación continua y documentación estructurada que permita al equipo aprovechar al máximo el servicio, así como mantener la independencia respecto de la empresa proveedora y del personal técnico adscrito al servicio.
- Se desarrollen capacidades internas, facilitando herramientas y metodologías que refuercen la autonomía del equipo del EJIE.
- Se promueva una cultura de innovación y mejora continua dentro de su personal técnico adscrito al servicio asegurando que la relación evolucione en función de las nuevas necesidades del negocio.

5.2 Lote 2

5.2.1 Detalle de los perfiles profesionales



El gráfico anterior refleja el servicio a contratar. Se deberá presentar una organización del equipo de trabajo que cubra las características de servicio demandadas, incluyendo las funciones y las responsabilidades de los roles

- Responsable Servicio
- Responsable Técnico
- Responsable Seguridad
- Responsable Procesos
- Responsable Mejora Continua
- Responsable Pila Tecnológica
- Técnicos de Soporte

5.2.2 Adecuación del tamaño y estructura del equipo

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 el equipo tenga la capacidad equivalente a 94.500 horas de dedicación en un periodo de 2 años, más la disponibilidad 24x7 en las tareas que por su naturaleza se tengan que realizar fuera del horario habitual.

Siendo esta estimación para 2 años de:

Rol	Horas (2 años)
Responsable de Servicio	3.500
Responsable Técnico	21.000
Responsable Seguridad	
Responsable Procesos	
Responsable Mejora Continua	

Responsable Pila Tecnológica	
Técnicos de Soporte de Puesto	70.000

Se estiman 3 técnicos de soporte para la pila de Automatización, por las dedicaciones y esfuerzos que se han necesitado los últimos años.

Se deberá indicar las relaciones propuestas entre el equipo de trabajo y otros procesos y servicios de EJIE (por ejemplo, el Lote1 de este mismo expediente).

5.2.3 Gestión del Conocimiento y Transferencia de Capacidades

Se solicita la presentación de un plan de formación para asegurar que se disponen de los conocimientos tecnológicos requeridos para poder ofrecer el servicio de forma eficiente.

Actualización tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato también 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 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 (Penalización del ANS 6)

Así mismo, se evaluará que:

- Se fomente la transferencia de conocimientos, proporcionando formación continua y documentación estructurada que permita al equipo del cliente aprovechar al máximo el servicio, así como mantener la independencia respecto de la empresa proveedora y del personal técnico adscrito al servicio.
- Se desarrollen capacidades internas, facilitando herramientas y metodologías que refuercen la autonomía del equipo del EJIE.
- Se promueva una cultura de innovación y mejora continua dentro de su personal técnico adscrito al servicio asegurando que la relación evolucione en función de las nuevas necesidades del negocio.

6 Plan de Transición de entrada y salida del servicio

En la oferta se deberá presentar claramente tanto el plan de transición de entrada de servicio como de salida al finalizar el contrato indicando claramente los costes de ambos.

Al finalizar el periodo del presente contrato o su prórroga, el adjudicatario estará obligado, por un periodo anterior o posterior a la finalización a prestar apoyo, y realizar la transferencia del conocimiento, documentación, etc. al siguiente adjudicatario del contrato.

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 una vez formalizado el contrato y un mes antes del comienzo de la prestación efectiva del servicio y sin coste para EJIE.

7 Disponibilidad del servicio

En todo caso y circunstancia, la adjudicataria 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.

7.1 Plan de Continuidad de Servicio

A continuación, se enumeran los requisitos que los proveedores han de cumplir para asegurar la prestación del servicio:

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

7.2 Plan de Contingencia

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.

8 Condiciones SEGURIDAD

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.ejje.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 7.2 “Plan 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 7 especificada en el PCP.

9 ANEXO I- ENTORNO TECNOLÓGICO Y VOLUMETRÍA REFERENCIA DEL SERVICIO

Estadísticas de número de incidencias y peticiones del último año (abril del 2024 hasta marzo del 2025) gestionadas desde las herramientas de gestión ITSM:

LOTE2	Incidencias	Peticiones
Soporte al Servicio Lekuona (EUC)	2.100	1.300
Soporte al Servicio Elkarlan	900	2.200
Soporte al Servicio Técnico Plataforma Servidores Windows	2.800	4.600

Se estiman 3 técnicos de soporte para la pila de Automatización, por las dedicaciones y esfuerzos que se han necesitado los últimos años.

9.1 Servicio LEKUONA (EUC)

Servicio de presentación de aplicaciones y Escritorios Virtuales basado en soluciones:

- VMware Horizon. (VDI, RDSH, Aplicaciones virtualizadas,)
 - 15000 sesiones concurrentes en RDSH
 - 500 sesiones concurrentes en VDI
- Citrix Virtual Apps & Desktops

9.2 Servicio ELKARLAN (Colaboración)

Servicio de colaboración ofimática con diferentes ofertas de servicios y características:

- Solución OnPremise:
 - Microsoft Exchange (34 servidores, versiones 2010/2013/2016/2019, 40.000 buzones)
 - Microsoft Sharepoint (10 servidores, versiones 2010/2013, 2 sites/365GB)
- Solución Ofimática Online:
 - Microsoft Office 365: 5 tenants, unas 40.000 licencias de la familia Office365. Microsoft Identity Manager (MIM) – Entra Connect (MS Office 365)
- Soluciones Comunicaciones unificadas:
 - ZOOM: 2 tenants, 22.000 licencias
 - Cisco WebEx: 600 licencias
 - MDirector

9.3 Servicio Técnico Plataformas Windows

- Plataforma Sistema Operativo: Microsoft Windows Server 2008R2-2012R2-2016-2019 en sus versiones Standard, Enterprise y Datacenter. Unos 4.000 servidores
- Otras plataformas, servicios y productos Microsoft:
 - Identidad:
 - Microsoft Active Directory Federation Services (AD FS)
 - Microsoft Active Directory
 - Microsoft Light Directory Services (LDS)

- Microsoft Active Directory Certificate Services (AD CS)
 - Microsoft Identity Manager (MIM) – Entra Connect
- Microsoft System Center Operations Manager (SCOM)
- Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)
- Microsoft Distributed File System (DFS)
- Microsoft File Server
- Microsoft Network Policy Server (NPS)
- Microsoft Failover Clustering
- Microsoft Print Server
- Microsoft Hyper-V
- Microsoft Remote Desktop Services
- Microsoft SQL Server (solo los de los productos indicados anteriormente, unas 100 instancias)
- Servicios en Azure
- One Identity Active Roles
- Servicio técnico que también ofrece servicio (AD/GPOs, Servicio de Unidades de red, SCCM) al ámbito de Puesto Gestionado.

9.4 Servicio de Puesto Gestionado

Sin ser responsabilidad del LOTE2 su soporte directo, también se le ofrecen servicios desde estos lotes al Puesto de gestionado (a cerca de 45.000 endpoints). Pudiendo ser este:

- Gestión Tradicional: Basado en Directorio Activo de Microsoft, MS SCCM/ECM, MS Windows 10/11 como sistemas operativos de referencia y soluciones de virtualización basadas en el servicio Lekuona.
- Gestión Ligera: Basado principalmente en MS EntraID, MS Intune y Windows 10/11 como sistemas operativos de referencia.