



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

DSGV: Contratación de Suscripciones y Soporte Experto de la Monitorización de la experiencia digital y del rendimiento de aplicaciones

Pliego de condiciones técnicas

Mayo de 2024

EJIE-082-2024

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:
1.0	Mayo 2024		Iratxe Montoya	Aritza Iratzagorria

Índice

1	Introducción	4
2	Objeto y Alcance	5
2.1	Objeto	5
2.2	Alcance.....	5
2.2.1	<i>Suscripción de licencias.....</i>	<i>5</i>
2.2.2	<i>Descripción Detallada del Soporte.....</i>	<i>6</i>
3	Acceso y Protección a datos	¡Error! Marcador no definido.

1 Introducción

La sociedad pública Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea-Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) se constituye como la Sociedad Pública que viene prestando servicios informáticos a la Administración y los Organismos Autónomos de la Comunidad Autónoma de Euskadi, de conformidad con lo establecido en el Decreto 35/1997, de 18 de febrero, por el que se regula la planificación, organización, distribución de funciones y modalidades de gestión en materia de sistemas de información y telecomunicaciones, y que establece la organización y el reparto de funciones en las materias citadas, al tiempo que apunta los instrumentos que han de regir las relaciones entre los diferentes agentes intervinientes.

La entrada en vigor de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público trajo consigo la necesidad de adaptar la normativa a sus nuevas previsiones por lo que se dictó el Decreto 94/2009, de 21 de abril, de modificación del Decreto por el que se regula la planificación, organización, distribución de funciones y modalidades de gestión en materia de sistemas de información y telecomunicaciones (el Decreto 35/1997 antes mencionado) que supuso una nueva redacción para su artículo 8 y su Disposición Adicional Segunda, que regulaban las modalidades de gestión de los sistemas de información y telecomunicaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

La nueva redacción de la Disposición Adicional Segunda dice que «La sociedad pública Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea-Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A., se ocupará de la prestación de servicios informáticos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma del País Vasco en los términos establecidos en sus normas de creación y funcionamiento, en el presente decreto y demás normativa de aplicación.

En definitiva, EJIE se encargará de cualquier función que, conforme a las atribuciones establecidas en dicho decreto, le sean encargadas por los diferentes departamentos y organismos autónomos, incluida la asistencia técnica.

Para la adecuada prestación de este servicio, EJIE asignará los medios personales precisos a cada Departamento u Organismo Autónomo, según la categoría profesional solicitada, en función de sus necesidades y por el tiempo preciso, pudiendo complementar los medios propios con medios subcontratados.

En aras a la prestación de un servicio de calidad acorde a las necesidades de los departamentos, entes y organismos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y en virtud de las competencias atribuidas, en EJIE se viene configurando un servicio, cada vez más orientado al aseguramiento de la calidad, a la eficiencia y a la mejora de la gestión.

A lo largo de los últimos años el principal reto del área de Servicios Convergentes es abordar la iniciativa de Convergencia de IT del Gobierno Vasco (Batera), en la que se definen los siguientes servicios (ICPS) que EJIE debe suministrar: Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto y Servicios Corporativos. Dentro de esta iniciativa se incluyen los **Sistemas de Información de la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos**, en adelante (DGTSI), adscrita a la **Viceconsejería de Administración y Servicios y encargada de prestar servicios informáticos y de comunicaciones al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco (DSGV)**, a los cuales se destina este pliego acerca de la **Contratación de Suscripciones y Soporte Experto de la Monitorización de la experiencia digital y del rendimiento de aplicaciones**.

2 Objeto y Alcance

Actualmente DSGV tiene implantada una herramienta de **Application Performance Monitoring**, en adelante APM, denominada **Dynatrace** que dispone de capacidades automáticas de autodescubrimiento de los entornos de ejecución y de definición de líneas base que permite realizar análisis objetivos del comportamiento de las aplicaciones web y cliente-servidor en cada momento, monitorizándolas no sólo a nivel de sistemas, sino a nivel de experiencia de usuario, es decir, trazabilidad end-to-end. Esta solución es, por tanto, esencial para poder garantizar la disponibilidad y correcto rendimiento de los servicios críticos.

A día de hoy, no es posible un cambio de esta solución ya que la solución está monitorizando la experiencia de usuario en aplicaciones críticas y para poder cambiarla se requeriría realizar un proyecto de análisis y evolución de la solución. Dicho proyecto requeriría esfuerzo y coste económico y además en la fase de transición de una solución a otra, el servicio de monitorización de usuario pudiera verse afectado impactando en la experiencia de usuario de los consumidores de las aplicaciones implicadas.

Además, una nueva solución requeriría un modelado nuevo del servicio a consumir, en este caso además del coste y esfuerzo de construcción del servicio, los equipos de desarrollo, soporte y funcionales que trabajan con la solución deberían asumir un nuevo modelo de trabajo, que podría durante un periodo alargar los tiempos de resolución de incidencias sobre aplicaciones críticas con gran afectación a los ciudadanos.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 126, punto 6 de la LCSP, son obligadas las referencias al nombre del producto 'Dynatrace' debido a que el objeto del contrato es la renovación del soporte y mantenimiento de las licencias de software 'Dynatrace' actualmente instaladas en el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

2.1 Objeto

El objeto de contratación del presente pliego es la **contratación de las licencias requeridas y asistencia del soporte del fabricante para poder ofrecer la solución Dynatrace** tanto en los escenarios actuales como en nuevos escenarios que puedan surgir en DSGV.

2.2 Alcance

2.2.1 Suscripción de licencias

A continuación, se describen las suscripciones a adquirir:

- **Cantidad fija**

Descripción (Fijo)	Tipo	Cantidad	Modelo Soporte
Suscripción Licencia Dynatrace Managed Host Units	On Premise	222 Host Units	DTOne Premium
Suscripción Licencia Dynatrace Managed DEM Units (Mill/año)	On Premise	Anualmente 1 millón DEM Units	DTOne Premium

- **Cantidad variable**

En el caso de las suscripciones correspondientes a “Suscripción Licencia Dynatrace Managed Host Units” habrá una cantidad fija de 222 Host Units suscripciones, pudiéndose llegar a consumir hasta 422 (200 +) en caso de que se requiera.

Descripción (Variable)	Tipo	Cantidad	Modelo Soporte
Suscripción Dynatrace Managed Term Host Unit	On Premise	200 Host Units	DTOne Premium

2.2.2 Descripción Detallada del Soporte

Las condiciones que deberá reunir el servicio de soporte técnico y mantenimiento aportado por el fabricante deben ser las siguientes:

- Activación de la solución en el servicio de soporte técnico del fabricante, facilitando a la EJIE/DSGV el procedimiento a seguir para la apertura y seguimiento de incidencias y consultas hasta su cierre.
- Servicio de soporte técnico y mantenimiento durante la duración del contrato con disponibilidad y acceso al personal de apoyo durante 365x7x24, prioridad en las llamadas y el manejo de casos. Acceso a técnicos cualificados para ayudar a la resolución de:
 - Problemas de producto: Dudas de funcionalidad, actualización de versiones, información de errores conocidos, etc.
 - Problemas de sistema: Asesoramiento en parametrización, comprobación de logs, sugerencias de administración, etc.
- Acceso al portal de clientes con la información más reciente sobre productos, documentación, parches y preguntas más frecuentes.
- Suministro y operativa de las actualizaciones de software a parches y versiones posteriores que surjan durante el período de vigencia del servicio de mantenimiento.
- Escalado a fabricante: Gestión de las incidencias y escalado de aquellas incidencias que lo requieran al fabricante responsable del mantenimiento.

Todas las actuaciones que se realicen al amparo del contrato de soporte y mantenimiento por parte del fabricante serán realizadas por técnicos debidamente certificados.