Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

## Expte. nº EJIE-146-2023

# Servicios de Soporte a Oficina Técnica de Servicios de Puesto de Trabajo

Pliego de condiciones técnicas

Octubre de 2023

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Posta-kutxatila / Apartado: 809 • 01080 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • Fax. 945 01 73 01 • www.ejie.eus

**Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.**

| Versión | Fecha | Resumen de cambios | Elaborado por: | Aprobado por: |
|---|---|---|---|---|
| 1.0 | 13/11/2023 | Versión inicial | Josu González | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

# Índice

**1 Introducción ..... 4**

1.1 Perfil de la compañía ..... **¡Error! Marcador no definido.**

**2 Antecedentes ..... 5**

**3 Objeto del Contrato ..... 6**

3.1 Oficina Técnica Servicios Puesto de Trabajo ..... 6

3.2 Prestación de Servicios Profesionales ..... 6

**4 Contenido ..... 7**

4.1 Situación Actual ..... 7

4.2 Servicios Solicitados ..... 7

4.3 Ampliaciones previstas ..... **¡Error! Marcador no definido.**

4.4 Configuración del Servicio ..... 9

# 1 Introducción

EJIE S.A. Eusko Jaurlatitzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática el 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 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 eficacia 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 Antecedentes

EJIE contrata todos los servicios necesarios para la modernización y optimización de los Servicios de Puesto de Trabajo ofrecidos a las Entidades participantes en el proceso de Convergencia.

En este sentido, siguiendo con los planes de modernización y optimización de los servicios de Puesto de Trabajo del Gobierno Vasco y teniendo en cuenta los últimos acuerdos alcanzados en materia de Convergencia del sector público vasco en el ámbito de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), EJIE se encuentra en la necesidad de acometer un conjunto de proyectos e iniciativas en el periodo 2024-2026 para poder dar respuesta a las necesidades en materia de Puesto de Trabajo (WorkPlace Gestionado, Solución Ofimática Colaborativa, MS Office 365, Gestión de Dispositivos móviles, PagoPorImpresión,…).

En el contexto actual y teniendo en cuenta el volumen de iniciativas esperadas a corto plazo, se hace necesaria la contratación de un Servicio para la coordinación y puesta en marcha de dichas tareas dentro de una Oficina Técnica responsable de liderar los diferentes proyectos y bajo las directrices y supervisión del Responsable de Puesto de Trabajo en la Subdirección de Puesto de Trabajo bajo la Dirección de “Servicios Convergentes” de EJIE.

# 3 Objeto del Contrato

## 3.1 Oficina Técnica Servicios Puesto de Trabajo

El objeto del expediente es la contratación de unos Servicios Profesionales para la coordinación y puesta en marcha de diferentes iniciativas asociadas al Puesto de Trabajo.

El adjudicatario realizará las tareas descritas en este documento para supervisar los proyectos indicados, con especial atención en materia de alcance, plazos y calidad final, y teniendo en cuenta que el objetivo último es garantizar la puesta en marcha de las soluciones contratadas, en los plazos considerados y con un coste de integración mínimo. Así mismo, colaborará en la definición del roadmap de proyectos necesario para evolucionar el servicio de Puesto de Trabajo.

Adicionalmente, se solicita la ejecución de las actuaciones necesarias para garantizar la correcta definición e implementación de los diferentes servicios que componen el WorkPlace de trabajo.

## 3.2 Prestación de Servicios Profesionales

El adjudicatario formará parte de la Oficina Técnica para ejecución de los servicios solicitados, para lo cual constituirá el equipo de trabajo con perfil y dedicaciones establecidas según requisitos de la presente contratación, y cuyas funciones y ámbito de actuación se indican a continuación.

# 4 Contenido

Se solicita la presentación de una oferta en respuesta a este pliego para la adquisición de los servicios que se detallan a continuación.

## 4.1 Situación Actual

Actualmente se está evolucionando un nuevo entorno de trabajo digital que permita aumentar la productividad de la persona usuaria final y optimice los costes de las tareas de gestión:

- Necesidad de ofrecer dicho entorno de trabajo a diferentes usuarios, escenarios y dispositivos finales.
- Necesidad de gestionar los dispositivos finales y entorno de usuario de las diferentes Entidades participantes en el proceso de Convergencia.

En este sentido, se está diseñando y construyendo un entorno (tecnológico y de procesos) que permita esta nueva gestión y que facilite los procesos de convergencia del puesto trabajo.

Esta nueva gestión, será el soporte para el nuevo catálogo de servicios relacionado con el Puesto de Trabajo que se está definiendo y deberá cubrir:

- Servicio Lekuona como solución de remediación y presentación de aplicaciones/escritorios basada en soluciones de VMWare Horizon (VDI, RDSH, Aplicaciones virtualizadas,…)
- Servicio de Puesto Gestionado con MS Windows 10 como Sistema Operativo referencia y MS SSCM/ECM e Intune como herramientas de gestión de EndPoints
- Gestión de Dispositivos móviles con VMWare WorkSpaceOne e Ivanti MobileIron.
- Servicio colaboracion ofimática Elkarlan: MS Exchange/Sharepoint OnPrem y MS Office365, GSuite, ZOOM, Cisco Webex
- Servicio de Impresión – PPI
- Servicio técnico de Identidades – IDaaS (AD, ADFS, EntraID,…)

Actualmente y dentro del ámbito tecnológico y de proyectos comentado y en el alcance de la Oficina Técnica, se están realizando las labores de gestión del portfolio de proyectos por cada Servicio y Entidad, modelado de los Servicios de Puesto de Trabajo y definición de evolución futura de dichos servicios.

## 4.2 Servicios Solicitados

Se solicitan unos servicios (dentro de la Oficina Técnica de EJIE de Proyectos de Puesto de Trabajo de Batera), para la coordinación y supervisión de un conjunto de proyectos e iniciativas en el periodo 2021-2022 que den respuesta a las necesidades en materia de Puesto de Trabajo (WorkPlace Gestionado, Solución Ofimática Colaborativa, MS Office 365,…).

Mediante estos servicios, es **objetivo** lograr:

- Productos/Servicios de Puesto de Trabajo de Servicios Convergentes de EJIE:
  - Apoyo en las Consultorías a realizar.
  - Apoyo en la Ingeniería de los Productos/Servicios de Puesto de Trabajo.
  - Diseño e implantación del Servicio de Puesto de Trabajo.
  - Nuevo modelo de gestión del servicio de Puesto de Trabajo
  - Análisis de los servicios de Puesto, definiendo una estrategia de evolución y teniendo en cuenta las últimas tendencias innovadoras (servicios Cloud,…)
  - Apoyo en la gestión del backlog y versionado de los productos de puesto de trabajo. Acompañamiento a las tareas de ProductManager.

- Gestion Portfolios/Proyectos:
  - Definición y planificación de las iniciativas necesarias para construir y evolucionar el Servicio de Puesto de Trabajo (plazos, recursos, responsables,…)
  - Gestión del Portfolio de Iniciativas por Servicio y por Entidad (dirección de proyectos, seguimientos de los mismos, nuevos servicios, área técnica)
  - Apoyo en la gestión de iniciativas y proyectos en ITBM: Proyectos, gestión de la demanda, …

### 4.2.1 Consultoría Técnica para la definición e implementación de los Productos/Servicios de Puesto de Trabajo

Apoyará en la construcción, evolución y mejora de los diferentes Servicios de Puesto de Trabajo (Elkarlan, Puesto de Trabajo gestionado, Lekuona, PPI), teniendo especial aportación en la supervisión de las tareas de implementación de cada uno de los Servicios en la herramienta de GestionIT correspondiente (modelado de servicios y Planes de Calidad) y su correcta integración en los procesos de ITSM y Operación actuales.

En este sentido, acompañará al ProductManager correspondiente de cada uno de los Productos en las tareas relacionadas con ese rol (investigación, selección, desarrollo, gestión, … del producto). Se encargará de adaptar la Demanda como base de la evolución estratégica, gestionando el backlog de los diferentes productos y servicios de Puesto en ITBM.

Este nuevo servicio de Puesto de Trabajo debe ser de fácil adopción por parte de las diferentes Entidades participantes en el proceso de Convergencia. El modelo debe facilitar la integración de nuevas Entidades, la delegación de ciertas funciones y, en la medida de lo posible, la gestión unificada del entorno.

Será clave el procedimiento a seguir para definir, en base a un producto, un servicio de Puesto de Trabajo en concreto y el Servicio WorkPlace en general.

### 4.2.2 Consultoría Técnica para la gestión de la evolución del servicio de Puesto de Trabajo

Para la definición de la estrategia de Evolución del Servicio de Puesto de Trabajo y el roadmap de las iniciativas necesarias para lograrlo, se tendrán en cuentas las claves:

- Evolución de los servicios hacia modelos ágiles y optimizados: Cloud,…
- Modernización y usabilidad
- Modelo gestión unificado

Será objetivo definir las iniciativas necesarias para poner en marcha dicha evolución, coordinar su progreso y hacer un seguimiento de los objetivos conseguidos.

Para lograr y mantener actualizado el roadmap, será necesario realizar:

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

### 4.2.3 Oficina de Gestión de Proyectos

Encargado de la coordinación entre todas las iniciativas, proyectos y servicios, una vez definida la relación entre los mismos, será necesario planificar todas las tareas y dependencias para lograrlo.

La relación de los proyectos identificados y que serán coordinados por la Oficina Técnica de EJIE en el periodo 2024-2026 son los relacionados con el Puesto de Trabajo de Batera.

Siendo los servicios/productos de Puesto de Trabajo los de Elkarlan, Lekuona, PuestoGestionado, Impresión se identifican 2 tipos de iniciativas relacionados con los mismos:

- Construcción (definición/implantación) y Evolución de los Servicios/Productos de Puesto de Trabajo

- Convergencia/Adopciones de las Entidades a los diferentes Servicios de Puesto de Trabajo: Adopción a los servicios convergentes de Puesto de Trabajo por parte de una Entidad.

Estos servicios/productos son consumidos, total o parcialmente, por las Entidades participantes en el proceso de convergencia (Osakidetza, Administración General, Justizia,…), con un número orientativo de 50.000-70.000 personas usuarias / Endpoints.

En este contexto, con el presente contrato el adjudicatario deberá realizar, en su visión de Gestión de Proyectos y por cada una de las Entidades:

- Coordinación Global de las actividades incluidas en las diferentes iniciativas que ofrezca coherencia en la migración de los servicios en cada Entidad. Gestión y seguimiento de tareas en cada caso para

garantizar cumplimiento de objetivos. Coordinación entre los diferentes adjudicatarios y los servicios propios de EJIE (Demanda, Transición, Soporte, Operación, …)

- Revisión del alcance de los proyectos objeto de los diferentes contratos y su interrelación con otras tareas o actividades llevadas a cabo por terceros.
- Identificación de aspectos críticos y actuaciones que afecten a la adecuada migración de servicios y soluciones. Propuesta de solución para esas situaciones y su consideración en los Planes de Convergencia.
- Definición de los mecanismos y procedimientos para asegurar la correcta ejecución de los trabajos y convergencia de los servicios, y cumplimiento de objetivos técnicos, económicos y plazos establecidos en cada caso.
- Operacionalización: Supervisión y coordinación de las actuaciones necesarias para garantizar el traspaso al servicio de Operación de EJIE de la explotación de cada servicio (Puesto de Trabajo, Virtualización y Ofimática) de cada Entidad y su integración en los procesos ITSM actuales.
- Mantenimiento de reuniones de seguimiento periódicas o de otra índole (aspectos técnicos y/o aspectos que puedan afectar al desarrollo de cada proyecto) que aseguren la adecuada migración y puesta en marcha de las soluciones.
- Elaboración de Informes de Seguimiento y/o Informes Técnicos y de requerimientos, que se deriven de la propia ejecución de los proyectos, cuando sea requerido por la Oficina Técnica.
- En general, gestión de la documentación generada durante el período de duración de la Oficina Técnica.
- Apoyo en la gestión de iniciativas y proyectos en ITBM: Proyectos, gestión de la demanda, …
- Gestión del Portfolio de versiones/productos de Puesto de Trabajo (Plan estratégico de evolución del Servicio de Puesto de Trabajo)
- Gestión del Portfolio de proyectos de Puesto de Trabajo por Entidad (Plan estratégico de evolución del Servicio de Puesto de Trabajo en la Entidad)

## 4.3 Configuración del Servicio

### 4.3.1 Equipo de Trabajo

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

- Un Responsable del Servicio dentro de la Oficina de Gestión, como interlocutor principal de las tareas objeto del contrato y responsable último de los servicios que se presten a EJIE. Será el interlocutor directo con el responsable de Puesto de Trabajo de EJIE.
- Consultores técnicos y funcionales con capacitación y experiencia adecuadas para realizar las tareas descritas en el alcance del servicio.