Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-138-2024

Suministros y servicios para la solución de Monitorización de experiencia de usuario del Puesto de Trabajo de Flexxible.

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Noviembre de 2024

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 Jaurlaritzaren 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	21/10/2024		Josu Gonzalez	Fernando Ruiz

Índice

1 Introducción 4

1.1 Perfil de la compañía 4

1.2 Situación actual y Necesidad 4

2 Alcance y Objeto del contrato 6

2.1 Objeto de la contratación 6

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

EJIE S.A. Eusko Jaurlaritzaren 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

Con fecha 16 de agosto de 2016 se firmó el Acuerdo entre el Ente Público de Derecho Privado Osakidetza y Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea—Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) para la integración del servicio de infraestructuras y operaciones (I.O.) de OSAKIDETZA con el análogo servicio (I.O.) en EJIE, en el marco del acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno sobre el proceso de convergencia en materia de tecnología de la información y comunicación –TIC/ICPS el 27 de julio de 2015 y del Acuerdo de 21 de junio de 2016 relativo a dicho proceso de convergencia por el que se aprueba el documento ejecutivo “plan general de actuación en materia de convergencia TIC/ICPS”.

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

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

1.2 Situación actual y Necesidad

EJIE contrata todos los servicios necesarios para la modernización y optimización del Puesto de Trabajo ofrecido mediante su catálogo de Servicios Convergentes a otras Entidades.

En este sentido, EJIE presta el servicio de Puesto de Trabajo Gestionado a entidades como el GobiernoVasco, Osakidetza o la Red Sectorial de Justizia y se encuentra en la necesidad de seguir mejorando la experiencia de usuario en los puestos corporativos siendo más proactivos a la hora de detectar posibles problemas antes que la persona usuaria final detecte el incidente.

EJIE contrata todos los servicios necesarios para la modernización y optimización del Puesto de Trabajo ofrecido mediante su catálogo de Servicios Convergentes a otras Entidades.

En este sentido, EJIE presta el servicio de Puesto de Trabajo Gestionado a entidades como el GobiernoVasco, Osakidetza o la Red Sectorial de Justizia y se encuentra en la necesidad de seguir mejorando la experiencia de usuario en los puestos corporativos.

Mediante el expediente EJIE-106-2022 se solicitó una solución de monitorización de experiencia de usuario que cubriera los requisitos definidos (mejora experiencia, proactividad en la gestión de incidencias, mayor disponibilidad del medio de trabajo) y que permitiera mejorar la productividad de la propia persona usuaria final. La solución seleccionada fue Flexxible.

Por lo tanto, se ve necesario renovar la actual solución del fabricante Flexxible, desplegado en los puestos corporativos de Osakidetza, y extender su uso al resto de puestos de trabajo gestionados (Administración General del Gobierno Vasco, Justizia,…).

Una vez ya desplegada y estando en uso la solución, se ve la necesidad de renovar dichas suscripciones para poder seguir dando el servicio en los niveles de funcionalidad y calidad requeridas.

La sustitución de esta solución por otro similar implicaría los siguientes riesgos y sobrecostes:

- Recompra de licencias, si procede, frente a la simple renovación de mantenimiento de las actualmente productivas.
- Diseño y ejecución de un proyecto de implantación de la nueva herramienta en todos los entornos de entidades a las que da servicio EJIE.
- Elaboración de procedimientos de Operación, como monitorización, alta disponibilidad, remediación, etc. así como la documentación correspondiente de todo ello.
- Pruebas de impacto del nuevo producto sobre las aplicaciones de negocio a las que sustenta, y adaptación de éstas si procede.
- Formación y entrenamiento del personal de Soporte y Operación de EJIE y Osakidetza en la nueva tecnología.
- Asunción de los riesgos inherentes a la incorporación de nuevos productos, hasta ese momento desconocidos por la organización, en entornos productivos.

El puesto de trabajo actual se basa en:

- MS Windows 10/11 (gestionado desde AD, EntraID, SCCM, Intune)
- Virtualización de aplicaciones, sesiones y escritorios (VMWare Horizon)

Se plantea, por tanto, a través del siguiente expediente:

- La renovación de las licencias necesarias, junto con su soporte asociado, durante la vigencia de la misma suscripción.
- El servicio de apoyo al despliegue en el resto de Entidades (Administración General del Gobierno Vasco, Justizia). Sobre 13.000-18.000 dispositivos. En los puestos corporativos ya existen herramientas de gestión (SCCM, Intune) que permite el despliegue de SW.
- Servicios Soporte Avanzado.

2 Alcance y Objeto del contrato

2.1 Objeto de la contratación

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas es, atendiendo al escenario y requisitos descritos, la contratación de los siguientes suministros y servicios:

- El suministro de 42.000 licencias/suscripciones producto FlexxClient con los módulos Portal, Monitor, Workspaces, Analyzer, Automate y Seguridad.
- El servicio de soporte avanzado del fabricante asociado a la suscripción de las licencias.
- El servicio de apoyo al despliegue en el resto de Entidades (Administración General del Gobierno Vasco, Justizia). Sobre 13.000-18.000 dispositivos. En los puestos corporativos ya existen herramientas de gestión (SCCM, Intune) que permite el despliegue de SW.