



Eusko Jurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EJIE-2026-074

Servicios de soporte, transición y gestión de proyectos tecnológicos a oficina técnica de comunicaciones y seguridad 2027-2028

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Mayo 2026

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	18/05/2026	Versión Inicial	Javier González	Aritza Iratzagorria

Índice

1	Introducción	4
1.1	Perfil de la compañía	4
2	Situación actual y necesidad	5
3	Objeto y alcance del contrato	7
3.1	Objeto de la contratación	7
3.2	Descripción del alcance del proyecto	8
3.2.1	Descripción de los servicios solicitados	8
3.2.2	Alcance de los servicios	11
3.2.3	Organización y equipo de trabajo	15
4	Requisitos Globales	19
4.1	Herramientas de Gestión	19
4.2	Condiciones de Seguridad	19
5	Mecanismos de seguimiento y control	22
5.1	Dirección del proyecto. Organización y supervisión de trabajos	22

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

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

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

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

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

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

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

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

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

2 Situación actual y necesidad

Siguiendo con los planes de modernización y optimización de las infraestructuras de Comunicaciones y Seguridad 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 y actuaciones durante los años 2027 y 2028 para poder dar respuesta a las necesidades en materia de comunicaciones y seguridad de diferentes redes de las Entidades participantes del proceso de Convergencia.

En el marco actual y teniendo en cuenta el volumen de cambio esperado en los plazos previstos, se hace necesaria la contratación de Servicios para:

- Definición de productos, servicios:
 - Descripción tecnológica
 - Planes de Calidad
 - Catálogos de peticiones
 - Tarifas
 - Evolución de versiones
 - Requerimientos
 - Niveles de servicio
 - Dossiers comerciales
 - Etc.
- Coordinación, gestión y transición de diferentes soluciones tecnológicas y servicios dentro de la Oficina Técnica encargada de liderar las diferentes iniciativas, y liderada por los responsables del área de Comunicaciones y Seguridad
- Mantener un control económico de todas las iniciativas: tanto desde el punto de vista con el proveedor como con el cliente.

EJIE contrata todos los servicios necesarios para la construcción, evolución y la adopción, por parte de las Entidades participantes del proceso de Convergencia, de los diferentes servicios y productos de Comunicaciones y Seguridad como puedan ser los servicios de conectividad de sede, infraestructura LAN y WIFI, SMS, Voz, Videoconferencia o Comunicaciones móviles en el ámbito de las comunicaciones, así como los servicios de protección de identidades y accesos, los de monitorización y respuesta de seguridad avanzada o los de protección de aplicaciones, infraestructuras y endpoint en el ámbito de la seguridad, entre otros.

A través de los servicios contratados en el presente expediente se apoyará a la Oficina Técnica en la ejecución de:

- Operativa de producto:
 - Las tareas de coordinación y supervisión para la implantación de las diferentes soluciones tecnológicas, garantizando con ello el cumplimiento técnico, de plazos y de servicios en el período establecido.
 - Transición de iniciativas:
 - Coordinación/supervisión de la puesta en producción
- Gestión de proyectos tecnológicos y demandas:
 - Seguimiento de todos los proyectos tecnológicos en marcha dentro de la Oficina Técnica de EJIE
 - Garantizar el cumplimiento del Proceso de Gestión de Proyectos Tecnológicos definido por EJIE
 - Seguimiento y control del estado de todas las demandas de diferentes entidades
- Ingeniería de producto de comunicaciones y seguridad:
 - Creación de nuevos productos de comunicaciones y seguridad
 - Mejora de los productos de comunicaciones y seguridad
- Control económico exhaustivo de todos los productos y servicios

Dentro del apartado de servicios profesionales necesarios para la implantación de las distintas iniciativas, EJIE realizará las funciones de:

- Coordinación de todos los agentes que pueden estar involucrados en el despliegue de las diferentes soluciones técnicas.
- Gestión global del conjunto de actuaciones.

3 Objeto y alcance del contrato

3.1 Objeto de la contratación

El presente expediente tiene por objeto la contratación de unos Servicios, dentro de la Oficina Técnica de EJIE de Comunicaciones y Seguridad, para:

- Operativa de producto:
 - La coordinación y supervisión de la puesta en marcha de diferentes soluciones técnicas y proyectos, necesarios para dar respuesta a las necesidades en el ámbito de comunicaciones y seguridad de diferentes redes de Entidades participantes del proceso de convergencia durante los años 2027 y 2028.
 - El adjudicatario colaborará con la Oficina Técnica de comunicaciones y seguridad de EJIE en la definición de pliegos de condiciones técnicas, así como en la participación en revisión de valoraciones de ofertas técnicas de los procesos de licitación derivados de las necesidades de contratación que surjan en los proyectos indicados.
 - El adjudicatario realizará las tareas descritas en este documento para supervisar las iniciativas indicadas, con especial atención en materia de alcance, seguimiento de estado, cumplimiento 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 migración mínimo.
 - El adjudicatario ejecutará las actuaciones necesarias para garantizar el traspaso a los grupos de Operación en EJIE de los proyectos que se implanten para la operación de las diferentes soluciones tecnológicas a implementar.
 - La transición de las diferentes iniciativas para ayudar a:
 - Coordinar y supervisar la puesta en producción de las mismas
- Ingeniería de producto:
 - Creación de nuevos productos de comunicaciones y seguridad
 - Mejora de los productos de comunicaciones y seguridad
 - Liderazgo de los procesos de certificación de calidad de los productos de comunicaciones y seguridad.
- Gestión de producto:
 - Gestión de proyectos tecnológicos y demandas:
 - Seguimiento de todos los proyectos tecnológicos en marcha dentro de la oficina técnica de comunicaciones y seguridad de EJIE
 - Garantizar el cumplimiento del Proceso de Gestión de Proyectos Tecnológicos definido por EJIE
 - Reflejo en las herramientas destinadas a dicho cumplimiento
 - Seguimiento del estado de todas las demandas de diferentes entidades en los ámbitos de seguridad y comunicaciones.
 - Reflejo en las herramientas destinadas a dicho cumplimiento siguiendo los procedimientos fijados por EJIE
 - Control económico:
 - Se llevará a cabo un control económico exhaustivo en todos los ámbitos:
 - A nivel de producto
 - A nivel de proyecto
 - A nivel de demanda
 - Se llevará a cabo un control de la facturación con los proveedores
 - Se llevará a cabo un control de la facturación hacia las entidades clientes que consuman los servicios de EJIE

En resumen, deberán incluirse todos los servicios incluidos en los apartados sucesivos.

3.2 Descripción del alcance del proyecto

La oficina técnica de comunicaciones y seguridad estará dirigida por el responsable del área de comunicaciones y seguridad de EJIE, que será el encargado de asegurar la realización de todas las actividades de la oficina en tiempo y plazo adecuados.

Además del responsable de la oficina técnica, por parte de EJIE participarán todas aquellas personas que EJIE considere necesarias en base a participaciones fijas o temporales, según proceda y EJIE considere conveniente.

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.

3.2.1 Descripción de los servicios solicitados

En este apartado se describe el alcance de los servicios del contrato solicitados a través de este expediente.

3.2.1.1 Proyectos/Iniciativas de Oficina Técnica

A continuación, se mencionan los proyectos/iniciativas identificados que se prevé serán desarrollados por la oficina técnica de EJIE durante los años 2027 y 2028, y en los que se prestarán los servicios necesarios al objeto de la contratación indicados en el presente documento. Se identifican 3 tipos:

- Construcción y evolución de los diferentes Servicios/Productos ofrecidos desde el área de Comunicaciones y Seguridad:
 - Conectividad WAN:
 - Incorporación de nuevas funcionalidades SD-WAN (Local Breakout, accesos 5G integrados en MPLS)
 - Ejecución de piloto de enlace cuántico
 - Servicio de Internet:
 - Desarrollo de nuevos servicios de Internet satelital y basado en redes 5G.
 - Telefonía IP:
 - Evolución de la telefonía fija hacia tecnologías NGN
 - Fomento de la adopción de servicios de red inteligente
 - Evolución del servicio Contact Center de telefonía IP
 - Adaptación de catálogo de terminales según nuevas tecnologías
 - Servicio de Comunicaciones móviles:
 - Fomento de la adopción progresiva de servicios sobre tecnología 5G SA
 - Desarrollo y fomento de la explotación de APIs de operador móvil (Open Gateway)
 - Adaptación de catálogo de terminales según nuevas tecnologías
 - Servicio de mensajería masiva:
 - Evolución del servicio de mensajería masiva de SMS a RCS
 - Servicio de videoconferencia y gestión de video
 - Adhesión de nuevas entidades al servicio de videoconferencia en nube
 - Fomento del despliegue de equipamiento de vídeo incluido en catálogo
 - Evolución del servicio de video preexistente
 - Servicio de Red de Acceso:
 - Evolución de los servicios:
 - Red cableada (aplicación línea base de configuración, monitorización y gestión de activos)
 - WiFi (análisis de viabilidad de una solución WLAN convergente)

- Infraestructura: cableado horizontal, vertical, armarios, etc. (modelado del servicio en catálogo).
- Correo Seguro:
 - Evolución a entorno de colaboración seguro
 - Adhesión nuevas entidades
- Servicio Navegación Web Segura:
 - Evolución del servicio Navegación Web Segura a SSE
 - Adhesión nuevas entidades
- Servicio Acceso Remoto Seguro:
 - Evolución del servicio a SSE/ZTNA
 - Puesta en marcha las entidades que se adhieran al servicio
- Gestión de identidades:
 - Integración del servicio como servicio de Seguridad
 - Evolución servicio IAM
 - Adhesión de las entidades a dicho servicio
- PAM y Gestión de secretos:
 - Definición del servicio
 - Puesta en marcha las entidades que se adhieran al servicio
- Servicios de monitorización y respuesta de seguridad avanzada
 - Evolución del servicio SOC Batera
 - Puesta en marcha en nuevas entidades que se adhieran al servicio
 - Incorporación de módulos de monitorización (cloud, IA, contenedores, etc.)
- Servicio de PKI-Certificados:
 - Evolución para automatización derivada de la reducción de la duración de claves.
 - Evolución para adaptación a criptografía post cuántica
- Servicios de protección de datos:
 - DSPM
 - Entornos IA
- Convergencia de las Entidades a los diferentes Servicios/Productos desplegados:
 - Telefonía IP:
 - Incorporación de nuevas entidades a la solución ToIP de Batera
 - Incorporación de nuevas entidades a la solución convergente de Contact Center en nube.
 - Servicio de videoconferencia y gestión de video:
 - JUSTIZIA: Integración del servicio de videoconferencia de salas de vistas con plataforma convergente de videoconferencia en nube de Pexip.
 - Servicio Comunicaciones móviles:
 - Migración masiva de terminales derivado del nuevo pliego de comunicaciones.
 - Migración de antenas indoor preexistentes para garantizar compatibilidad con tecnología 5G derivado del nuevo pliego de comunicaciones.
 - Servicio conectividad WAN:
 - Migración a tecnología SDWAN de todas las entidades adheridas al lote de Red Multiservicio
 - Despliegue de sistema de monitorización eléctrica de equipos WAN en todas las sedes
 - Incorporación de nuevas entidades a servicios de acceso privado a cloud pública
 - Migración de las entidades al nuevo servicio de Navegación Web Segura: Proyectos específicos por cada una de las entidades que hagan uso del servicio. Entidades que se prevé que en el plazo de vigencia del expediente harán uso del nuevo servicio SSE
 - Red Sanitaria
 - Red Administrativa de Gobierno
 - Red Judicial
 - Migración de las entidades al servicio de Gestión de Identidades: Proyectos específicos por cada una de las entidades que hagan uso del servicio. Entidades que se prevé que en el plazo de vigencia del expediente harán uso del servicio
 - Red Administrativa

- Red Judicial
- Adopción por las entidades del servicio SOC de Batera: Proyectos específicos por cada una de las entidades que hagan uso del servicio. Entidades que se prevé que en el plazo de vigencia del expediente harán uso del servicio:
 - ETS (arrancado 2026)
 - Euskotren (arrancado 2026)
 - EITB
 - Red Educativa (arrancado 2026)
- Proyectos a medida:
 - Evolución y adecuación de la infraestructura Wifi:
 - Red Sanitaria (para Osakidetza)
 - Aprox. 106 centros de atención sanitaria (Hospitales, Centros de Salud, etc)
 - Instalación/renovación de aproximadamente un total de 4.000 APs
 - Proyecto iniciado en diciembre de 2025 con una duración estimada de 4 años
 - Red Educativa
 - Aprox. 800 centros
 - Renovación de aproximadamente 9.000 APs y capa controladora
 - Inicio previsto en 2027
 - EITB
 - Despliegue en 4 sedes
 - Instalación/renovación de aproximadamente un total de 200 APs
 - Inicio previsto en septiembre de 2026 con un plazo de ejecución de 18 meses
 - Migración/Renovación infraestructura de red LAN:
 - Red Sanitaria (Osakidetza).
 - Hospital Basurto:
 - Switches a instalar: 168
 - Armarios a instalar: 14
 - Instalación y tendido de tomas de red: 1.967
 - Limpieza de tomas de red: 302
 - Reetiquetado de tomas de red: 3.758
 - Tendido de cableado vertical: 4.400 metros f.o. OS2
 - Proyecto iniciado en marzo de 2026 con una duración estimada de 45 meses
 - Hospital Donostia
 - Switches a instalar: 259
 - Armarios a instalar: 19
 - Instalación y tendido de tomas de red: 6.150
 - Limpieza de tomas de red: 2.026
 - Reetiquetado de tomas de red: 5.327
 - Tendido de cableado vertical: 5.700 metros f.o. OS2
 - Proyecto iniciado en marzo de 2026 con una duración estimada de 51 meses
 - Posibilidad de añadir diferentes centros (desde hospitales grandes a centros de salud más pequeños) a estas iniciativas
 - Red Administrativa de Gobierno:
 - Lakua
 - Nodos totales: 49
 - Armario totales: 61
 - Switches a renovar: 127
 - Racks a renovar: 61
 - Instalación y tendido aproximado de 7.400 tomas
 - Renovación completa de cableado vertical (25.000 metros f.o. OS2)

- Inicio previsto en 2027
- EITB:
 - Sede de Radio Vitoria en Vitoria
 - Instalación y puesta en marcha de una red XGS-PON para dotar de conectividad a 14 puntos de acceso y 120 dispositivos
 - Inicio previsto en septiembre de 2026 con un plazo de ejecución de 8 meses
 - Ampliación de la renovación de los equipos de core de red a más centros de la Red Sanitaria
- Renovación de parte de la infraestructura de Firewall de Red Premia y BATERA.
- Proyectos de seguridad relacionados con la criptografía postcuántica
- Proyectos de seguridad relacionados con la inteligencia artificial.

Durante el periodo de ejecución de la asistencia, podrían identificarse nuevas actuaciones y/o proyectos menores fuera del alcance inicial, cuya ejecución se considere necesaria para que EJIE pueda dar respuesta a las necesidades en materia de Telecomunicaciones y Seguridad en las redes de las Entidades participantes en el proceso de convergencia y sobre los que el adjudicatario deberá prestar los servicios objeto de la presente contratación.

3.2.2 Alcance de los servicios

3.2.2.1 Operativa de producto

El objetivo es garantizar la correcta ejecución de construcción, migración/convergencia y puesta en marcha de las diferentes soluciones técnicas en los diversos ámbitos (Batera y/o entidades) de acuerdo a los proyectos indicados y su operación posterior desde EJIE y/o la entidad.

- Coordinación y supervisión: Entre los servicios de soporte a realizar se considera la ejecución al menos de las siguientes tareas principales, teniendo siempre claramente diferenciado el ámbito del proyecto (Batera y/o convergencia de entidad):
 - Coordinación global de actividades incluidas en los diferentes proyectos detallados en el punto anterior. Gestión y seguimiento de tareas en cada caso para garantizar cumplimiento de objetivos. Coordinación entre los adjudicatarios y los servicios propios o la entidad (Soportes, informáticas de las organizaciones, etc.).
 - Revisión del alcance de los proyectos objeto de los diferentes contratos, para entendimiento de las soluciones y su interrelación con otras tareas o actividades llevadas a cabo por terceros (solución técnica, servicios, plan de trabajo, procedimientos para instalación y aseguramiento de la calidad, plan de migración de servicios, entrega de la solución, etc.).
 - Colaboración en la definición de los pliegos de bases técnicas y soporte en los procesos de licitación que se deriven de las necesidades de contratación que puedan surgir en los proyectos indicados o identificados durante la vigencia del contrato.
 - Revisión y adecuación de los diferentes Planes de Migración/Convergencia o de Implantación de servicios. Seguimiento de servicios de despliegue y puesta en marcha de las diferentes soluciones, de acuerdo a dichos Planes.
 - Identificación de aspectos críticos y actuaciones que afecten a la adecuada migración/convergencia de servicios y soluciones. Propuesta de solución para esas situaciones y su consideración en los Planes de Migración/Convergencia.
 - Identificación de riesgos que pongan en peligro la ejecución de los trabajos necesarios y propuestas que ayuden a mitigar los mismos
 - Coordinación de las actividades de puesta en marcha de las soluciones con otras actuaciones derivadas de otros expedientes o proyectos que pudieran estar en curso, lideradas por otros agentes, y que mantengan interrelación con los proyectos de la Oficina Técnica. Consideración de estas interrelaciones en los Planes de Migración/Convergencia.

- Definición de los mecanismos y procedimientos para asegurar la correcta ejecución de los trabajos y migración/convergencia de servicios, y cumplimiento de objetivos técnicos, económicos, y plazos establecidos en cada caso.
- En general, validación y revisión documental
- Control y seguimiento del conjunto de servicios incluidos en el alcance de los contratos, no solo la puesta en marcha, si no también aquellos relativos a documentación, pruebas, pilotos, formación, etc.
- Elaboración de cuadros de mando que permitan un control exhaustivo del estado de la iniciativa
- 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.
- Asistencia técnica in-situ: en fase de replanteo de instalaciones a realizar en aquellos proyectos que requieran de la ejecución de nuevas infraestructuras de cableado (UTP/FO), canalización y alimentación eléctrica, en fase de ejecución realización de visitas de seguimiento in-situ de obra en las sedes acordadas previamente para cada uno de los proyectos indicados con el fin de garantizar la calidad de las mismas. Tanto el número de sedes a replantear como el número de visitas de seguimiento a realizar será acordado en función de las características de cada uno de los proyectos indicados.
- Elaboración de auditorías de control in-situ de las instalaciones físicas realizadas en las diversas sedes de las entidades involucradas en los proyectos indicados con el fin de garantizar la calidad de las mismas. Dichas auditorías se fijarán de modo explícito para cada proyecto; no superando por norma general el 20-25% de sedes.
- En general, gestión de la documentación generada durante el período de duración de la asistencia.
- Flexibilidad y capacidad de adaptación ante cambios en planificación o aparición de nuevas iniciativas
- Analizar el servicio y la dedicación de los recursos asociadas a las tareas llevadas a cabo mediante medición y reporte
- Coordinación de la transición: Los servicios mínimos a realizar se consideran los siguientes por cada una de las versiones de cada Producto/Servicio y en su visión por Entidad:
 - Coordinar las tareas de transición necesarias:
 - Puesta en marcha de nuevos servicios/productos
 - Adhesión de una entidad a un servicio/producto
 - Supervisión y coordinación de las actuaciones necesarias para garantizar el traspaso de los nuevos servicios o soluciones a los equipos de soporte de EJIE (y/o la entidad correspondiente) para su explotación.
 - Interlocución con todos los involucrados en las iniciativas para garantizar la coordinación de todas las tareas necesarias: grupos de soporte, operadores, responsables del servicio, Entidades clientes, etc.
 - Apertura de proyectos, tickets/solicitudes, incidencias en herramientas corporativas de ITSM de EJIE que garanticen la ejecución y trazabilidad de toda tarea involucrada en la transición.
 - Identificar, evaluar y abordar los problemas, errores y riesgos durante la transición del servicio.
 - Monitorizar y mejorar el rendimiento de la transición en el ciclo de vida.
 - Definir políticas, estándares y modelos para los procesos de la transición del servicio, estableciendo un marco común de trabajo.
 - Validación y revisión documental
 - Colaborar en la definición de procedimientos internos propios del servicio
 - Seguimiento de la eficacia de los procedimientos definidos
 - Analizar el servicio y la dedicación de los recursos asociadas a las tareas llevadas a cabo mediante medición y reporte
 - Colaboración con la gestión de la configuración y activos

- Identificar y documentar la estructura de los elementos de configuración
- Colaborar en la carga datos de configuración en la base de datos de configuración
- Revisar la estructura de la base de datos de configuración de manera periódica y proponer mejoras/correcciones

3.2.2.2 Ingeniería de producto

Se considera que los servicios mínimos a realizar son los siguientes:

- Definición, mejora y evolución de procesos y métodos de elaboración de productos
- Construcción de nuevos productos:
 - Definición de nuevos productos de Batera en el ámbito de comunicaciones y seguridad
 - Desarrollo de dichos productos:
 - Desarrollo del modelo de negocio de producto
 - Definición de línea estratégica
 - Definición de escenarios de uso
 - Definición de “features” del producto
 - Definición de indicadores de uso del producto
 - Definición de la CMDB asociada al servicio
 - Elaboración de toda la documentación asociada:
 - Modelos de costes
 - Tarifas
 - Planes de servicio
 - Descripción tecnológica
 - Catálogos de peticiones
 - Evolución de versiones
 - Requerimientos
 - Niveles de servicio
 - Dossiers comerciales
 - Etc.
 - Modelado de los servicios
 - Coordinación de la puesta en marcha de dicho modelado en las herramientas de EJIE
 - Definición de roles para acceso al servicio modelado
 - Definición de informes asociados al servicio
- Evolución de productos existentes; nuevas versiones
 - Adaptar los productos a las necesidades de las entidades
 - Optimización de los productos existentes
 - Catálogos de servicios
 - Tarifas
 - Niveles de servicio
 - Aspectos comerciales
 - Etc.
 - Definición de visión y roadmap de producto (informes trimestrales)
 - Monitorización del resultado de productos para su evolución
 - Evolución de indicadores definidos
 - Generación de informes del resultado de productos según indicadores definidos
- Liderazgo de los procesos de certificación de calidad de los productos de comunicaciones y seguridad
 - Participación en reuniones de seguimiento de los procesos de calidad

Generación de documentación asociada a los procesos de calidad: Planes de Calidad.

3.2.2.3 Gestión de producto

3.2.2.3.1 Gestión de proyectos y demandas

Se considera que los servicios mínimos a realizar son los siguientes:

- Seguimiento de todos los proyectos tecnológicos en marcha dentro de la Oficina Técnica de Comunicaciones y Seguridad de EJIE
 - Coordinación con la oficina técnica de comunicaciones y seguridad de EJIE para la puesta al día del estado de los proyectos y demandas
 - Coordinación con los diferentes componentes del equipo del adjudicatario para actualizar los proyectos y las demandas
 - Garantizar el cumplimiento del Proceso de Gestión de Proyectos Tecnológicos definido por EJIE
 - Reflejo en las herramientas destinadas a dicho fin
 - Seguimiento semanal con la PMO responsable de EJIE de la definición de dicho procedimiento:
 - Análisis de estado de las iniciativas
 - Seguimiento de registro en la herramienta
- Seguimiento del estado de todas las demandas de diferentes entidades en los ámbitos de seguridad y comunicaciones
 - Reflejo en las herramientas destinadas a dicho cumplimiento siguiendo los procedimientos fijados por EJIE
 - Seguimiento semanal con la PMO responsable de EJIE sobre las demandas recibidas
 - Análisis del estado de las demandas y sus posibles cambios de estado
 - Seguimiento de registro en la herramienta

3.2.2.3.2 Control económico

Los servicios mínimos a realizar se consideran los siguientes:

- Se llevará a cabo un control económico exhaustivo en todos los ámbitos:
 - A nivel de producto:
 - Se controlará todos los gastos e ingresos del producto:
 - Facturaciones hacia proveedor
 - Facturaciones hacia entidad cliente
 - A nivel de proyecto
 - Se controlará todos los gastos e ingresos del proyecto:
 - Facturaciones hacia proveedor
 - Facturaciones hacia entidad cliente
 - A nivel de demanda
 - Se elaborarán todos los Business Case asociadas a demandas
- En resumen:
 - Se llevará a cabo un control de la facturación con los proveedores
 - Se controlarán y validarán las facturas emitidas
 - Se controlarán los plazos de facturación comprometidos
 - Se llevará a cabo un control de la facturación hacia las entidades clientes que consuman los servicios de EJIE
 - Se tendrá controlado y actualizado el listado y encargos
 - Se controlarán las facturas emitidas sobre dichos encargos
 - Control económico de los proyectos, identificación de incumplimientos y propuestas de aplicación de penalizaciones, si aplica según contrato.
 - Dicho control deberá estar centralizado en una herramienta que permita obtener una visión global, pudiendo revisar por proyecto, servicio, producto, etc.

- Será un rol transversal a todos los ámbitos: operativa de producto, gestión de proyectos e ingeniería de producto

3.2.2.4 Ámbito de actuación

El alcance de los servicios a contratar tendrá su aplicación en las iniciativas y proyectos a desarrollar dentro de la Oficina Técnica de Telecomunicaciones y Seguridad para los años 2027 y 2028; listado de forma previa, y que comprende actuaciones sobre el conjunto de Entidades participantes del proceso de convergencia y a los que EJIE presta servicio.

3.2.3 Organización y equipo de trabajo

3.2.3.1 Organigrama del Servicio

En base a la experiencia previa, se considera que el equipo de trabajo encargado de apoyar a la Oficina Técnica de Comunicaciones y Seguridad de EJIE debe seguir el siguiente organigrama (el número de recursos no es vinculante en ningún caso):



El equipo se divide en tres áreas transversales:

- **Dirección de Servicio:** Formada por el responsable del servicio.
- **Coordinación Técnica:** Formada por personal con amplia experiencia dentro de su ámbito y capacidad de coordinación de las tareas correspondientes.
- **Operativa Especializada:** Formada por personal especialista en los distintos ámbitos y con diferentes niveles de experiencia.

A su vez, el equipo se divide verticalmente en los tres ámbitos que se han venido viendo a lo largo del pliego:

- **Operativa de Producto**
- **Ingeniería de Producto**
- **Gestión de Producto**

3.2.3.2 Roles y ámbito de responsabilidad

El adjudicatario del contrato deberá considerar un Equipo de Trabajo constituido, como mínimo, por los siguientes perfiles o roles:

- **Responsable del Servicio** dentro de la Oficina Técnica, como ejecutor principal de las tareas objeto del contrato y responsable último de los servicios que se presten a EJIE. Asimismo, será el interlocutor directo con el responsable del área de Comunicaciones y Seguridad de EJIE encargado de la Oficina Técnica de EJIE y deberá asumir la ejecución de las siguientes tareas:
 - Tareas propias de Gestión del Servicio como responsable de la contratación:
 - Responsable e interlocutor ante EJIE del conjunto de servicios prestados durante el período que dure la asistencia.
 - Responsable de la calidad técnica de los servicios prestados y de la asistencia a EJIE.
 - Responsable de la puesta a disposición de la presente asistencia de los medios adecuados, incluida la sustitución del personal del equipo de trabajo en caso de que así lo precisara EJIE.
 - En caso de detección de incidencias o desviaciones en la calidad del servicio contratado, definición de soluciones para resolución de dichas deficiencias.
 - Coordinación del equipo de trabajo en la ejecución de las diferentes tareas, garantizando la calidad final de los trabajos.
 - Comunicación inmediata a EJIE de cualquier posible alteración de las condiciones contractuales en cualquiera de sus aspectos (personal, técnico, económico, ...) originado por causas ajenas al propio adjudicatario.
 - Tareas principales establecidas dentro del alcance de los Servicios de Soporte Oficina Técnica, y ya especificadas previamente.
 - Realizará también tareas de **jefe/a de proyecto** en varias de las iniciativas anteriormente mencionadas para red sanitaria (Osakidetza), red judicial (Justizia), red educativa (red PREMIA), red administrativa de Gobierno Vasco o de otras entidades que participen en la convergencia.
- **Jefes/as de Proyecto**, en el ámbito de la Operativa de Producto, para:
 - Liderar las iniciativas anteriormente mencionadas para red sanitaria (Osakidetza), red judicial (Justizia), red educativa (red PREMIA) y red administrativa de Gobierno Vasco (y cualquier otra entidad que participe del proceso de convergencia).
 - Participará en la definición y puesta en marcha de nuevos servicios relacionados con las iniciativas anteriormente mencionadas o nuevas que pudieran surgir
- Con el fin de garantizar el éxito de las iniciativas previstas dentro de la Oficina Técnica en el ámbito de la Operativa de Producto, el Responsable del Servicio propondrá un equipo de trabajo o **personal especializado de apoyo a la supervisión y coordinación de actuaciones**, formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas, con la disponibilidad necesaria de acuerdo a las actividades que se vayan desarrollando. Como mínimo deberán contemplarse los siguientes componentes:
 - **Analistas de Producto**.
 - **Técnicos/as Especialistas** en infraestructuras e instalaciones de apoyo para revisión de las instalaciones realizadas por las empresas encargadas de los proyectos previamente identificados.
- En el ámbito de la Ingeniería de Producto, con el fin de trazar una estrategia clara a nivel de producto, el equipo de trabajo deberá contar con:
 - **Ingenieros/as de Producto** especialistas en comunicaciones y seguridad que colaboren con la oficina técnica de EJIE en la definición, creación y evolución de los productos, así como en el modelado del servicio que ofrecerán estos productos.

- En el ámbito de la Gestión de Producto, con el fin de poder garantizar el éxito de la transición, con su puesta en marcha de nuevos servicios/productos y convergencia de entidades a los mismos, el equipo de trabajo deberá contar en el ámbito de la Operativa de Producto con:
 - **Gestor/a de Demanda y Proyectos** que lidere la gestión de proyectos tecnológicos y demandas en coordinación con el Responsable del Servicio, pudiendo trabajar con herramientas de EJIE (Service Now) para conseguir dichos objetivos.
- En el ámbito de la Gestión de Producto y con el fin de tener un control económico exhaustivo de todo los productos, servicios y proyectos del área de Comunicaciones y Seguridad, el equipo de trabajo deberá contar con:
 - **Gestor/a Económico** encargado de llevar el control económico en colaboración con la oficina técnica de EJIE.

Las personas que el licitador designe como componentes del equipo de trabajo deberán cumplir con los requerimientos establecidos en el Pliego de Condiciones Particulares para dichos perfiles.

Los componentes del grupo de trabajo desarrollarán su labor con hardware y software propiedad del adjudicatario.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Responsable de la Oficina Técnica de EJIE, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

3.2.3.3 Dimensionamiento.

A continuación, se indica el dimensionamiento inicial del servicio, atendiendo a los roles definidos previamente.

Rol	Horas Anuales
Responsable del Servicio	1.740
Jefes/as de Proyecto	5.220
Ingenieros/as de Producto	3.480
Gestor/a de Demanda y Proyectos	1.740
Analistas de Producto	3.480
Técnicos/as Especialistas	3.480
Gestor/a Económico	1.740
TOTAL	20.880

Durante el periodo de vigencia del contrato EJIE podrá solicitar la incorporación de cualquier recurso adicional de los perfiles arriba indicados (excepto responsable del servicio) para poder absorber posibles picos de trabajo por la ejecución de proyectos/iniciativas y tareas en paralelo, pudiendo ser esta incorporación temporal o permanente. En este sentido, la dedicación indicada es una estimación basada en

experiencias previas y que constituye el **alcance inicial**, pero podría requerirse una disponibilidad mayor o menor en algunos casos.

Por ello, la propuesta económica deberá detallar el coste de estos perfiles y su coste se calculará como la parte proporcional al tiempo empleado (incluirá cualquier desplazamiento que pudiera ser necesario) y la facturación se hará mensualmente en base al consumo real, tal y como se explica en el apartado correspondiente del PCP.

3.2.3.4 Dedicación

Los recursos adscritos al servicio tendrán una **dedicación del 100%** durante toda la ejecución del contrato.

No obstante, se permite que el 10% (redondeo al alza) de la suma de todos los recursos pueda tener una dedicación menor, siempre y cuando esta no sea inferior al 50%.

3.2.3.5 Sustitución de recursos

En caso de sustitución de uno de los recursos adscritos al contrato relativo a cualquiera de los perfiles sobre los que se exige requisito de solvencia, éste deberá reponerse en un tiempo máximo de 1 mes natural. En caso de disponerse del recurso entrante habiéndose superado el mes natural, contado éste, desde el momento de ausencia del recurso saliente, se aplicará la penalización indicada en el apartado correspondiente del Pliego de Cláusulas Particulares.

4 Requisitos Globales

Tratándose de un Servicio que participa en la Oficina Técnica de Comunicaciones y Seguridad de EJIE, debe responder a los requisitos comunes aplicables a todos los equipos que dan servicio a EJIE y que se detallan a continuación:

4.1 Herramientas de Gestión

De acuerdo al modelo de gestión de EJIE, se dispone en la actualidad de una serie de herramientas de gestión de servicios IT que también serán de aplicación para la gestión de los servicios objeto del presente pliego. La herramienta principal para esta gestión considerando los alcances ITSM, ITBM, e ITOM es ServiceNow, que es consumida por los servicios técnicos de EJIE, los servicios profesionales de entidades de EJ/GV y organismos públicos a los que EJIE da servicio, así como por los servicios técnicos contratados por EJIE. En relación a este modelo de gestión, cabe indicar los siguientes aspectos:

- La empresa adjudicataria deberá hacer uso de estas herramientas de EJIE registrando la información que se defina.
- EJIE definirá, cuantificará y proporcionará a la empresa adjudicataria los elementos necesarios para acceder a la citada plataforma ServiceNow u otras que considere de aplicación: licencias, credenciales, procedimientos, etc.
- De manera genérica estas aplicaciones serán accesibles desde Internet.
- Deberá existir colaboración por parte de la empresa adjudicataria para la definición y modelado de los diferentes servicios dentro de los sistemas de gestión de EJIE (ServiceNow), atendiendo a la definición del Catálogo de Servicios.
- La empresa adjudicataria deberá realizar la entrega de la información requerida en los formatos y modelos establecidos para facilitar la carga en ServiceNow, y en general compatibles con las herramientas de gestión de EJIE.
- Se requiere que la empresa adjudicataria se responsabilice de la actualización en ServiceNow de las líneas o servicios contratados (actualización de la CMDb) según modelos definidos.
- La empresa adjudicataria deberá velar por la calidad de los datos introducidos en la plataforma de EJIE y estos deberán estar totalmente alineados con cualquier otra información manejada por la empresa adjudicataria en relación con los servicios prestados.
- Para realizar los contrastes de información que la empresa adjudicataria estime oportuno, EJIE proporcionará los roles que considere adecuados para explotar la información en la plataforma ServiceNow de EJIE (acceso a informes relacionados con los servicios prestados)
- EJIE se reserva el derecho de controlar y auditar regularmente la información que la empresa adjudicataria introduce en la plataforma, existiendo la posibilidad de aplicar penalidades asociadas a incumplimientos.
- Aunque ServiceNow es la herramienta principal utilizada por EJIE y el objetivo es que acabe siendo la herramienta de gestión única, podría ser necesario utilizar otras herramientas por parte de alguno de los equipos, como puede ser Service Manager en el caso de Osakidetza.

4.2 Condiciones de 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.ejie.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 empresa 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 “SI” 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 empresa 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 empresa adjudicataria proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.
- La empresa adjudicataria se compromete, según se indica el apartado “Gestión de contingencias” a disponer de un plan que le permita continuar ofreciendo el servicio en situaciones de contingencia. Si ante una incidencia o ciber incidente 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 la propia empresa adjudicataria, 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 críticas sobre los entornos responsabilidad de EJIE. Por ese motivo, adicionalmente, la empresa adjudicataria 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/privilegiados” 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. La empresa adjudicataria 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
- La empresa adjudicataria deberá proporcionar a los administradores equipos securizados con tecnologías EDR y EPP.
- La empresa adjudicataria 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 la empresa adjudicataria deberá encargarse de proporcionar a sus administradores credenciales compatibles con este requisito.

EJIE se reserva el derecho de exigir a la empresa adjudicataria la implantación de medidas de seguridad específicas que deberá acometer en el plazo de 6 meses, suponiendo el incumplimiento de esa implantación la penalización correspondiente especificada en el PCP.

De acuerdo con las características del servicio objeto de este expediente, la empresa contratista o adjudicataria tiene la obligación de emplear exclusivamente los servidores y los servicios asociados a los mismos que disponga EJIE durante la ejecución del contrato. A tal fin, deberá cumplimentar los siguientes anexos: *Anexo XV: “Declaración Responsable sobre la Previsión o No de Subcontratar los Servidores o los servicios asociados a los mismos”* y el *Anexo XIV: “Declaración Responsable sobre la Ubicación de los Servidores y Lugar de Prestación de los Servicios Asociados a los mismos”* del PCP, indicando que emplearán exclusivamente los servidores o servicios asociados que EJIE ponga a disposición para este servicio.

5 Mecanismos de seguimiento y control

Estos mecanismos se plantean como método de control adicional y no excluyente a los que se establezcan en la metodología de trabajo propuesta para los mismos por el prestatario del servicio.

5.1 Dirección del proyecto. Organización y supervisión de trabajos

La Dirección y supervisión del Proyecto serán tareas llevadas a cabo por el Responsable de la Oficina Técnica asignado al proyecto, quienes actuarán como coordinadores y supervisores de la correcta realización de los compromisos contraídos por el adjudicatario, tanto en su parte funcional como técnica.

El Responsable de la Oficina Técnica de EJIE tendrá las más amplias atribuciones, y sus órdenes e instrucciones serán inmediatamente ejecutadas. Las discrepancias sobre el desarrollo de los servicios serán resueltas al nivel más elevado de representación.

El Responsable de la Oficina Técnica tendrá un papel especialmente relevante para asegurar la puesta en marcha de las soluciones, derivado de la necesidad de coordinación de un volumen considerable de implicados en diferentes proyectos, por lo que, de forma conjunta con el adjudicatario, deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final.

Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento: se celebrarán reuniones periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, la entrega de productos, las reasignaciones de personal, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará al Responsable de la Oficina Técnica de EJIE, del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.
- Reuniones de control económico de proyectos, con relación al plan de pagos establecido en cada caso.
- Certificaciones parciales: si procede.
- Hojas de control de tareas: si procede.
- Documentos de gestión de iniciativas: a solicitud del responsable de EJIE, la empresa adjudicataria cumplimentará los documentos de gestión de iniciativas, según un modelo definido: actas de reuniones, registro de inspección y ensayo, informes de progreso, control de configuración (módulos-componentes instalados), etc.