



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Servicios de administración, mantenimiento, implementación y programación en modalidad AMS en ServiceNow EJIE

Pliego de condiciones técnicas

ÁREA DE GESTIÓN AVANZADA – Sistemas Internos

Fecha: 03/2026

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:
V0	03/2026		AGA - SSII	Eduardo Iglesias Barrio

Índice

1	Introducción	4
2	Situación actual.....	5
3	Objeto y alcance del contrato	6
3.1	Objeto	6
3.2	Estado de adopción actual de ServiceNow en EJIE	7
3.3	Alcance.....	8
3.3.1	<i>Servicios de coordinación</i>	<i>8</i>
3.3.2	<i>Servicios de consultoría</i>	<i>8</i>
3.3.3	<i>Servicios de implementación y configuración</i>	<i>9</i>
3.3.4	<i>Servicios de programación y desarrollo</i>	<i>9</i>
3.3.5	<i>Servicios de administración</i>	<i>10</i>
4	Definición del Servicio	11
4.1	Líneas del servicio	11
4.1.1	<i>Mantenimiento Básico</i>	<i>11</i>
4.1.2	<i>Mantenimiento Evolutivo</i>	<i>12</i>
4.1.3	<i>Proyectos de implantación de nuevos servicios</i>	<i>12</i>
4.1.4	<i>Actividades de Gestión</i>	<i>13</i>
4.2	Fases del Servicio	14
4.2.1	<i>FASE 1: Preparación</i>	<i>14</i>
4.2.2	<i>FASE 2: Prestación del servicio.....</i>	<i>15</i>
4.2.3	<i>FASE 3: Devolución</i>	<i>15</i>
4.3	Flujos de trabajo	16
4.3.1	<i>Ciclo de vida configuración y desarrollo ServiceNow</i>	<i>16</i>
4.3.2	<i>Peticiones de servicio</i>	<i>16</i>
4.3.3	<i>Entrega.....</i>	<i>18</i>
5	Configuración del Servicio	20
5.1	Organización del Equipo de Trabajo	20
5.1.1	<i>Comité director AMS</i>	<i>20</i>
5.1.2	<i>Comité técnico AMS.....</i>	<i>21</i>
5.1.3	<i>Equipos de trabajo de la empresa adjudicataria</i>	<i>21</i>
5.2	Asignación de recursos a fases del proyecto	24
6	Control y seguimiento	25
6.1	Aplicaciones de gestión IT de EJIE	25
6.2	Indicadores de Nivel de Servicio.....	26
6.2.1	<i>Mantenimiento correctivo (incidencias).....</i>	<i>28</i>
6.2.2	<i>Mantenimiento evolutivo</i>	<i>28</i>
6.2.3	<i>Proyectos de implantación de nuevas funcionalidades</i>	<i>28</i>

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón 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 Situación actual

En 2016, el Gobierno Vasco aprobó el “Plan Global de Convergencia en materia TIC” en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi. EJIE, como órgano gestor de los servicios de convergencia identificados en dicho plan, está inmerso en las fases de construcción y evolución de dichos servicios. Se están acometiendo proyectos de construcción y evolución de servicios de negocio y de los servicios técnicos que los soportan.

La gestión de estos servicios IT está soportada en la plataforma de ServiceNow. Esta plataforma tiene como objetivo ser la plataforma unificada de gestión y operación de los servicios prestados por EJIE y se utiliza tanto por parte de las entidades consumidoras de los servicios, las personas usuarias técnicas de estas entidades, como las personas del personal técnico propio de EJIE y sus soportes técnicos.

Actualmente dentro la plataforma de ServiceNow hay servicios en diferentes estados:

- Estado correctivo y evolutivo.
- Construcción:
 - Inicial
 - Avanzado

Las líneas de servicio en las que se han agrupado los servicios de EJIE conforme a su catálogo de servicios es la siguiente:

- Asistencia técnica y consultoría.
- Comunicaciones y seguridad.
- Infraestructuras.
- Personas usuarias.
- Plataformas.
- Proyectos.
- Puesto de trabajo.
- Otros servicios a medida.

La construcción y evolución de los servicios se realiza en base a ciclos de implantación y desarrollo de los servicios, y en ellos se afrontan alcances concretos en los diferentes modelos de datos de ServiceNow para ITSM / SPM / ITOM / SOM / ... [en evolución conforme a las necesidades de EJIE).

- Organizacional.
- Configuración (CMDB).
- Activos, modelos y contratos.
- Procesos.
- Conocimiento.
- Catálogos de peticiones.
- Gestión de incidencias y problemas.
- Gestión de cambios.
- SLAs.
- Costes y Facturación.
- Integraciones.

3 Objeto y alcance del contrato

3.1 Objeto

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas es la contratación de servicios profesionales para la administración, implementación y programación de funcionalidades en la plataforma ServiceNow para cubrir las necesidades de gestión IT asociada a los servicios provistos por EJIE conforme a su catálogo (<https://www.ejie.euskadi.eus/zerbitzuak/-/zerbitzu-katalogoa/>).

Como se ha indicado en el apartado anterior hay servicios que ya están implementados y que requerirán su evolución y mejora derivada de nuevas necesidades orientadas tanto a la persona usuaria final como a los técnicos de EJIE que proveen los servicios y los servicios técnicos de las entidades consumidoras de servicios.

Por otra parte, dentro de la duración y alcance del contrato, se deberán realizar nuevas implementaciones, desarrollos e integraciones para los nuevos servicios que se vayan construyendo aun cuando no se hayan indicado dentro de una previsión a fecha actual.

Al mismo tiempo, dentro de la plataforma ServiceNow, podrá darse la evolución en la adopción de funciones y módulos adicionales que en este momento no son consumidos, pero que se consideren adecuados en el ecosistema de gestión IT de EJIE.

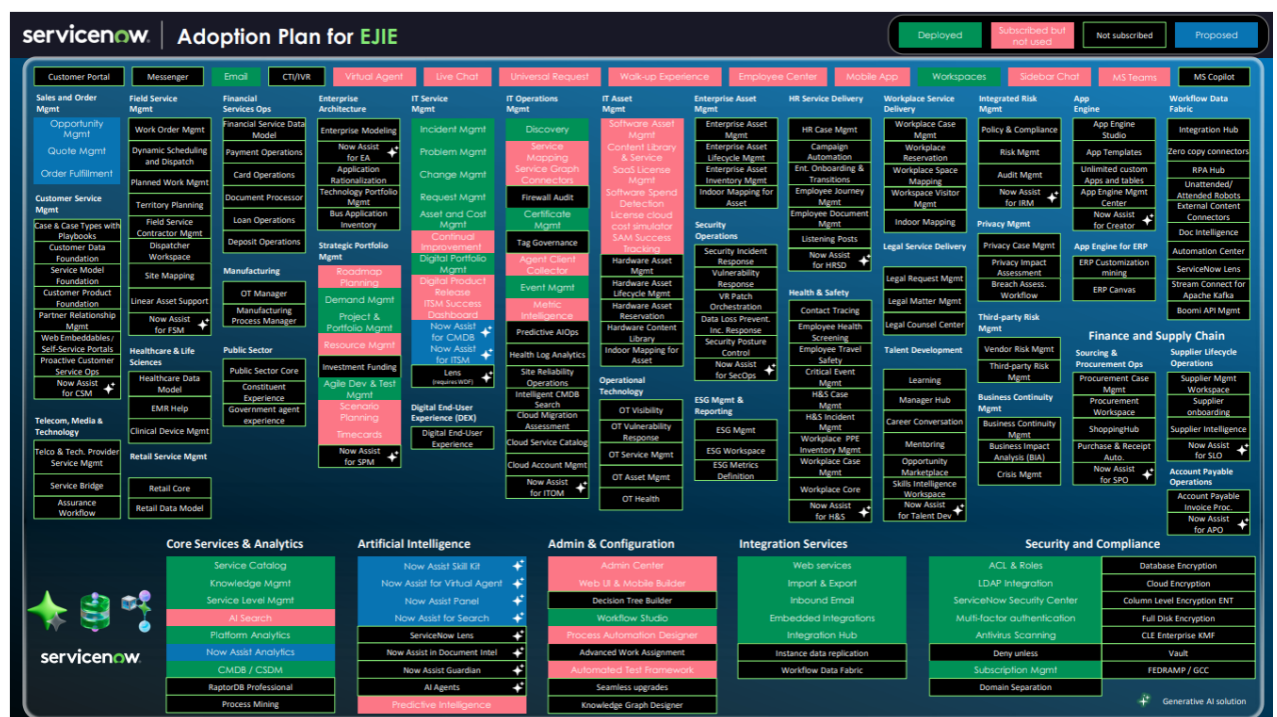
Para la realización de estos trabajos, el entorno de relación con EJIE por parte del adjudicatario contemplará:

- Unidad de Sistemas Internos de EJIE, responsable del Plan de Sistemas de EJIE, y de la plataforma ServiceNow.
- Empleados de EJIE responsable de los servicios en sus distintos estados.
- Personas técnicas asignadas a los proyectos técnicos de implementación de las tecnologías homologadas para cada servicio.
- Oficinas Técnicas de implantación de servicios
- Proveedores y/o soportes relacionados con otras herramientas consideradas en el Plan de Sistemas de EJIE, en los que se prevea o plantee algún tipo de integración.

3.2 Estado de adopción actual de ServiceNow en EJIE

El estado de adopción de ServiceNow por parte de EJIE, a fecha de elaboración de este pliego, es el indicado en la siguiente figura. Se diferencia en colores el estado en cada módulo en relación al licenciamiento actual en la plataforma. Este licenciamiento estará vigente hasta finalización de Q3 del presente ejercicio.

El estado de adopción irá evolucionando a lo largo del tiempo durante el presente contrato, y requerirá la adaptación por parte del adjudicatario para dar respuesta a los cambios.



3.3 Alcance

El alcance del contrato contempla los siguientes servicios:

- Servicios de administración incluyendo todas las labores de gestión del ciclo de vida de la plataforma de ServiceNow conforme a las directrices y mejores prácticas definidas por el fabricante.
- Servicios de consultoría enfocado a la orientación sobre la implantación de la herramienta ServiceNow en el contexto de EJIE y conforme a la evolución de la plataforma en relación a la posible evolución del estado de adopción sobre la misma.
- Servicios de coordinación como soporte a los consultores de Sistemas Internos de EJIE.
- Servicios de implementación, configuración y parametrización de la plataforma ServiceNow para la implantación de los servicios conforme a lo anteriormente indicado incluyendo resolución de incidencias, problemas y trabajos menores de los servicios una vez implantados.
- Servicios de programación y desarrollo de funcionalidades que se requieran en la implantación de los nuevos servicios. Estos desarrollos pueden contemplar integraciones customizadas con otros sistemas de información, con el objeto de poder permitir a EJIE una mayor eficiencia y eficacia en la prestación de sus servicios.

3.3.1 Servicios de coordinación

El alcance del contrato contempla los siguientes servicios:

- Soporte a los consultores de Sistemas Internos en la coordinación de líneas de trabajo y proyectos, gestionando los grupos de trabajo definidos por el licitador con el objetivo de poder paralelizar un número mayor de tareas.
- Se requiere un alto grado de autonomía, asunción de tareas y relación directa con técnicos de EJIE, con reporte a medio y alto nivel a los consultores de Sistemas Internos, para reducir su implicación y tiempo de dedicación directa.

3.3.2 Servicios de consultoría

El alcance del contrato contempla los siguientes servicios:

- Análisis de estado de la implementación de la herramienta dentro del contexto de trabajo de EJIE, de tal manera que permita orientar en la conveniencia de aplicación de nuevas funcionalidades y evoluciones con objetivo de mejora en el conjunto de gestión IT de EJIE.
- Soporte a los requerimientos de análisis sobre nuevas funcionalidades que extiendan a ServiceNow con posibles planteamientos de integraciones con otras herramientas del ecosistema de gestión TI de EJIE.
- Formación sobre nuevas funcionalidades o existentes a los grupos técnicos de interés internos de EJIE que se considere conveniente desde la gestión del AMS.

3.3.3 Servicios de implementación y configuración

El alcance del contrato contempla los siguientes servicios:

- Implementación en ServiceNow de las diferentes funcionalidades requeridas por cada servicio y que estarán soportadas en los procesos implementados fundamentalmente por los componentes que por defecto suministra la plataforma.
- Estar basado en un marco de trabajo estándar, repetitivo y adaptativo, que haya sido utilizado con éxito en implementaciones anteriores y que garantice una consistencia en la forma de trabajo de cualquier implementador - certificado y autorizado por el proveedor de la herramienta- para que pueda acometer los mantenimientos, migraciones y/o la implementación de nuevas funcionalidades en un futuro.
- Este marco de trabajo, además, debe poder estar basado a su vez en técnicas y metodologías ágiles, demostrando su integración con estas prácticas de manera natural.

3.3.4 Servicios de programación y desarrollo

El alcance del contrato contempla los siguientes servicios:

- La construcción y evolución de los servicios provistos por EJIE se realiza en base a ciclos de implantación y desarrollo. En ellos se identifican alcances concretos de los servicios y para ello se requiere de manera generalizada el acometer trabajos de desarrollo en ServiceNow como complemento o customización de las funcionalidades que por defecto aporta la plataforma.
- El desarrollo de soluciones en ServiceNow tiene que realizarse conforme a la especificación realizada por parte de los consultores de Sistemas Internos de EJIE, que a su vez habilitarán la coordinación con los responsables de los servicios o procesos haciendo en su caso según se requiera uso de metodologías tradicionales o ágiles cuando se requiera una construcción iterativa de las mismas.
- La metodología se basará en un modelo iterativo de captación de requisitos, planificación y revisión de dichos ciclos de desarrollo y deberá proporcionar mecanismos para garantizar la calidad de los desarrollos.
- El ámbito de trabajo en ServiceNow abarca desarrollos tanto en la propia plataforma como en el desarrollo de integraciones con otras herramientas y productos que se encuentren dentro del Plan de Sistemas de EJIE y que puedan aportar origen/destino de datos para ServiceNow o mecanismos de ejecuciones automática de tareas.

Algunos ejemplos de integraciones que se consideran son (relación no cerrada y en permanente evolución):

- Herramientas de ITSM de terceros, entre otras:
 - ITSM Remedy.
 - HP Service Manager.
- Fuentes de datos y herramientas de administración e identidades, entre otras:
 - DA de Microsoft / LDAP.
 - Azure Active Directory.
 - OKTA.
 - Synergy / Globe.
 - CRM SAP C4C.
 - Dorlet DassTime / DassNet
- Herramientas autoritativas de elementos de configuración, entre otras:

- Woprkspace ONE.
 - OEM.
 - Puppet / Ansible.
 - SCCM.
- Aplicaciones a medida de mantenimiento de datos:
 - P55.
- Herramientas de orquestación y automatización, entre otras:
 - Adaptadores de Ansible / Puppet / OEM.
 - vRealize Automation / vRealize Orchestrator.
 - zBat.
- Herramientas de Gestión de Proyectos, entre otras:
 - Sciforma.
 - Mantis.
 - Midenet.
- Herramientas fuentes de eventos de ITOM, entre otras:
 - SCOM.
 - OEM.
 - Nagios.
 - Check MK.

3.3.5 Servicios de administración

El alcance del contrato contempla los siguientes servicios:

- Trabajos de administración del día a día de la plataforma de ServiceNow. Esto incluye tanto trabajos para la propia gestión del ciclo de vida de la plataforma como para las labores de mantenimiento derivadas de la implantación de los servicios prestados por EJIE.
- Estos trabajos incluirán la supervisión del buen funcionamiento de la plataforma, labores de actualización de versiones del producto y tareas del día a día requeridas por los servicios implantados, y se realizarán conforme a las directrices y mejores prácticas definidas por el fabricante.
- Desde septiembre de 2025, EJIE está trabajando con las herramientas de Impact e Instance Observer de ServiceNow. Dentro de esta línea de administración, se asumirán todas las tareas derivadas de la monitorización, eventos, incidencias y gestión de las recomendaciones presentados desde estas herramientas.

4 Definición del Servicio

4.1 Líneas del servicio

Con objeto de concretar más detalladamente el alcance y condiciones del contrato, se han establecido varias líneas de trabajo, caracterizadas principalmente por agrupaciones lógicas de actividades que deberán desarrollarse.

La adecuada catalogación de las peticiones de servicio que se registren dentro de la línea de trabajo que le corresponda será decisión última del responsable del AMS de EJIE

El equipo asignado a la resolución de las actividades especificadas en cada línea de trabajo estará formado por perfiles con capacidad, experiencia, y conocimientos necesarios para el correcto desempeño de su trabajo, tal y como se exige en los requisitos de solvencia técnica y profesional en el pliego de condiciones particulares.

4.1.1 Mantenimiento Básico

Las actividades englobadas en este tipo de mantenimiento son:

- Consultoría y Soporte Técnico

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas funcionales y técnicas, entre EJIE y el personal técnico del adjudicatario respecto a los servicios objeto del AMS.

Estas actividades deberán ser realizadas exclusivamente mediante la herramienta de gestión de peticiones de servicio (ServiceNow). En caso de que excepcionalmente por inmediatez se use otro canal, una vez recogida la interacción, ésta también deberá darse de alta como petición de servicio en la herramienta de gestión. No obstante, y a decisión de EJIE, cabe también la posibilidad de que dichas peticiones individuales sean agrupadas en la herramienta en solo una.

Del mismo modo, dentro de esta categoría de tareas a realizar se encuadrarán las correspondientes a la formación a personas usuarias de la plataforma tanto personal de EJIE como de otras entidades, de los diferentes módulos que fueran necesarias para la correcta prestación de los servicios asociados.

El responsable del AMS de EJIE aprobará el calendario de formación, duración y contenido de la misma deberá establecerse con una antelación mínima de un mes a su impartición.

- Mantenimiento Correctivo

Se define como aquel proceso orientado a la reparación de defectos existentes en la plataforma.

Se contemplan dos tipos básicos de mantenimiento correctivo:

- Reparaciones de emergencia: Deben ser ejecutadas en cortos periodos de tiempo.
- Reparaciones planificadas: Arreglan defectos que no requieren una atención inmediata.

El mantenimiento correctivo incluye actividades que comprenden desde la colaboración activa con el responsable del servicio afectado en el diagnóstico de los defectos detectados y su propuesta de solución, incluyendo el seguimiento y resolución de los mismos.

También se incluyen como responsabilidad de la empresa adjudicataria los desarrollos necesarios para corregir los datos erróneos por el mal funcionamiento de la aplicación.

4.1.2 Mantenimiento Evolutivo

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la evolución o cambio de las necesidades de las personas usuarias, es decir, la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual de los servicios y procesos. Incluirá, entre otros:

- Cambios en los requisitos de los servicios.
- Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras de los servicios y por tanto incorporables a la versión base.

4.1.3 Proyectos de implantación de nuevos servicios

Para los nuevos servicios que se incorporen, será necesario el participar en una fase inicial para realizar el primer ciclo de desarrollo de un servicio nuevo.

Esto implica la consolidación de un documento de requisitos y un documento de diseño del servicio orientado a ServiceNow que nos permita realizar un desarrollo viable. Para ello realizaremos una fase de captación de requisitos en la que se cerrará un alcance para la versión 1 y se realizará un diseño del servicio para los distintos módulos de ServiceNow. Principalmente serán requisitos del módulo de ITSM, pero se contempla la posibilidad de abordar otros módulos de ServiceNow (ITOM, SPM, etc.). Esta construcción del servicio tendrá que contemplar una primera versión para los modelos de datos de ITSM en ServiceNow:

- Organizacional
- Configuración (CMDB)
- Tares (procesos)
- Conocimiento
- Catálogos de Peticiones
- Activos, modelos y contratos
- SLAs
- Costes y Facturación
- Integraciones

En esta fase de diseño se orientará al responsable del servicio para ofrecer una implementación alineada con los demás servicios del catálogo de servicios y se orientará a implementar unos flujos eficientes.

La creación de estos servicios puede estar orientada por un roadmap del servicio que ayudará a acotar y diseñar la solución pudiendo trabajar con alguno de los clientes del servicio.

4.1.4 Actividades de Gestión

- Gestión de repositorios y documentación

La realización de trabajos de desarrollo implica la creación de una serie de entregables, tanto en la herramienta ServiceNow como en formato documento.

Estas entregas permitirán tener una visión clara de los trabajos realizados y propiciarán la correcta comunicación con los interlocutores de EJIE y otros colaboradores.

Los estados de los servicios implantados se verán reflejados en la propia CMDB de ServiceNow ya que son servicios modelados, y tendremos que tener un control de las diferentes entregas realizadas.

La documentación se almacenará en un repositorio de conocimiento que puede ser un Sharepoint y/o el propio "knowledge base" de ServiceNow.

Se utilizará ServiceNow como repositorio para los scripts y desarrollo realizados en la construcción y evolución de los diferentes servicios, siendo importante cubrir requisitos de reutilización, escalabilidad y eficiencia en las soluciones de código. Las labores administrativas también tienen que consolidarse en la herramienta, como documentación de procedimientos comunes o con repositorio de scripts de ServiceNow reutilizables.

- Gestión de calidad y pruebas

Actualmente EJIE dispone de cinco instancias de ServiceNow para asegurar la calidad de los desarrollos para garantizar su correcto paso al entorno de producción.

Es importante en este ámbito avanzar con la comunidad de ServiceNow en el marco de Calidad, siguiendo las buenas prácticas que se recomienden desde dicha comunidad.

- Gestión y administración de los trabajos

Se incluyen en esta línea de trabajo las actividades relativas a la gestión y seguimiento del propio servicio, cuyos indicadores e informes deben ser reportados al Comité de Seguimiento para su aprobación y control. Se incluyen por lo tanto los informes detallados en el apartado de "Control y seguimiento" del presente pliego de condiciones técnicas.

Los trabajos derivados del mantenimiento básico en principio se gestionarán con un modelo basado en Kanban. Este modelo nos debe permitir visualizar de forma sencilla los trabajos pendientes y en curso, nos tiene que permitir realizar un control de la demanda y tener control de la capacidad y del flujo de trabajo.

Los trabajos derivados del mantenimiento evolutivo en principio se gestionarán con un modelo basado en Scrum. Este modelo nos debe permitir tener ciclos de desarrollo que nos permitan gestionar la demanda de forma eficiente y poder realizar una planificación y entrega de estos mantenimientos por parte del equipo de implantación/desarrollo y los responsables de cada servicio.

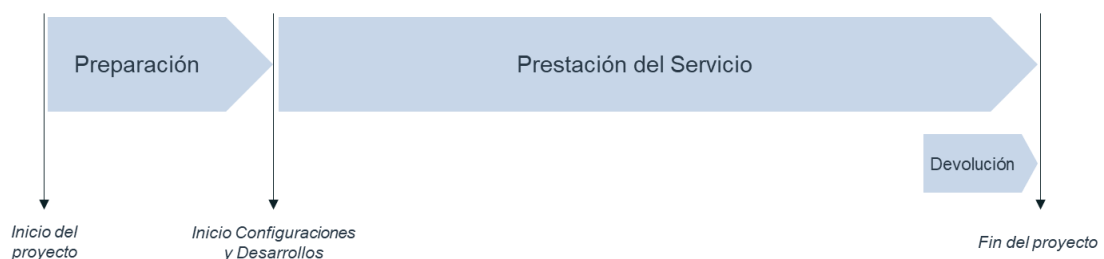
Los trabajos derivados de los proyectos de implantación de nuevos servicios serán objeto de una planificación de alto nivel alineada con el roadmap del servicio a desarrollar, pactada con el responsable del servicio de EJIE.

Se realizarán ciclos de desarrollo que permitan el trabajar sobre la herramienta de ServiceNow y tener feedback rápido por parte de las personas responsables y usuarias del servicio.

Los trabajos para la creación de nuevos servicios tendrán un modelo basado en proyectos de tipo cascada ya que habrá una parte importante de especificación de requisitos, un diseño de la solución y una implementación inicial del servicio basada en un alcance inicial de los modelos de ServiceNow.

4.2 Fases del Servicio

El modelo de prestación del servicio se ha dividido en varias fases consecutivas, estableciendo un período inicial de adquisición progresiva de conocimientos, una fase central de prestación normal del servicio, y una fase final orientada a la transición de responsabilidades hacia EJIE o hacia una nueva empresa adjudicataria.



Secuencia de fases del servicio

4.2.1 FASE 1: Preparación

Esta fase inicial del servicio facilitará a la empresa adjudicataria una primera toma de contacto en la cual podrá obtener datos actuales sobre las características del proyecto. En colaboración directa con el responsable del AMS de EJIE y el equipo de sistemas Internos actuando como facilitadores y proveedores la documentación e información que se requiera, con el objetivo de garantizar el éxito de la prestación del servicio para el que ha sido contratada. Esta fase se estima que tendrá una duración de 1 mes.

Con objeto de disponer de una visión global sobre el estado inicial de los servicios ya implantados, la empresa adjudicataria elaborará un informe resumen en el que se recojan los aspectos más relevantes del diagnóstico realizado. El índice y contenido de dicho informe será propuesto por la empresa adjudicataria, que deberá ser aprobado por el responsable del AMS de EJIE.

Se elaborará y ejecutará un plan detallado de reuniones de transferencia del conocimiento con los/las responsables funcionales y técnicos de EJIE, asegurando así el dominio detallado de la operativa de los sistemas, y el de sus características técnicas.

En esta fase la empresa adjudicataria consolidará definitivamente la organización con la que proporcionará el servicio, así como la asignación de recursos y confirmación de roles, tareas y responsabilidades, necesarios para la gestión del servicio.

Salidas:

- Informe de diagnóstico de situación actual
- Informe de resultados de la fase de transferencia
- Organización final del servicio
- Flujos de trabajo consolidados

4.2.2 FASE 2: Prestación del servicio

Se trata de la fase operativa del servicio. Una vez superada la fase de preparación, la empresa adjudicataria deberá funcionar ya de manera autónoma, resolviendo adecuadamente y en los plazos marcados las peticiones de trabajo que se le encomienden, gestionando los recursos dedicados, medición de los indicadores acordados, realización de las reuniones de seguimiento, obtención de informes de actividad, etc., garantizando en definitiva la calidad del servicio para el que ha sido contratado.

Todas las implementaciones, desarrollos de integraciones y documentación que se generen como resultado del plan de aseguramiento de la calidad pasarán a ser propiedad de EJIE:

- Planes de pruebas.
- Scripts de navegación.
- Pruebas unitarias, de integración, de sistema, de regresión, ...
- Etc.

Estas actividades deberán realizarse haciendo uso del conjunto de herramientas homologadas por EJIE para tal fin.

4.2.3 FASE 3: Devolución

La fase de devolución asegurará que la empresa adjudicataria pondrá a disposición de EJIE o de un tercero, de manera ordenada, todas aquellas implementaciones, desarrollos, documentación, inventarios, repositorios, etc. que han sido utilizados durante la prestación del servicio. Se garantizará así que EJIE o un tercero pueda asumir las mismas actividades de mantenimiento en un tiempo suficiente.

Esta fase de devolución a EJIE o a un tercero se fija su duración en 1 mes, coincidiendo por tanto con la fase de Preparación para quien asuma entonces el servicio de mantenimiento. Se entiende entonces que será tarea de la empresa adjudicataria colaborar activamente en este período de transición. En cualquier caso, EJIE podrá reducir el tiempo estimado para la fase de devolución del servicio si lo considerara necesario.

Para garantizar este objetivo, a lo largo del periodo que dure el contrato, se realizará un Plan de Devolución que será revisado y aprobado progresivamente por el Responsable del AMS de EJIE.

Salidas:

- Plan de devolución, realizado.

4.3 Flujos de trabajo

4.3.1 Ciclo de vida configuración y desarrollo ServiceNow

El ciclo de vida definido para el software configurado de ServiceNow es el siguiente:

- Entornos de desarrollo: EJIE dispone de tres entornos para todos los programadores e implementadores. En caso de que el licitador considere necesario el uso de entornos adicionales, estos serán su responsabilidad a todos los niveles: adquisición, provisión y actualización. En estos entornos adicionales no se podrán tratar datos de carácter personal.
- Entorno de pruebas, similar al entorno productivo. Se usará como un paso previo antes de llegar a producción y será donde se validarán los cambios a realizar.
- Entorno productivo, será el entorno que presta el servicio a las personas consumidoras de los servicios y procesos implementados en ServiceNow.

Estos entornos pueden variar durante la vida del contrato pudiéndose añadir entornos dependiendo de la calidad de las pruebas, madurez de los servicios o integraciones necesarias a realizar.

Los cambios de configuración de estos entornos se realizarán siempre en el entorno de pruebas, realizándose todas las pruebas necesarias para que no haya impacto en el servicio, previo a su paso al entorno de producción.

El rol de administración de sistemas y configuración mantendrá el ciclo de vida del software de ServiceNow. Para ello realizará las siguientes tareas:

- Definir e implementar el ciclo de vida de este software en la CMDB de ServiceNow (CSDM Common Service Data Model) reflejando todo el software y los distintos servicios configurados de la convergencia.
- Soporte Técnico al ciclo de vida: proponer mejoras, facilitar el trabajo de los implementadores y programadores.
- Realizar las copias de datos necesarias entre los entornos para que los desarrollos y pruebas se puedan realizar de forma más eficiente.
- Definir y soportar las integraciones del producto con el resto de sistemas de EJIE.
- Garantizar la seguridad de la plataforma ServiceNow, informando a EJIE de posibles incidentes de seguridad.
- Promover los cambios propuestos por el fabricante entre los distintos entornos garantizado junto con los demás roles del contrato, implementadores y programadores que el servicio queda garantizado.

4.3.2 Peticiones de servicio

Las peticiones seguirán un flujo de registro, evaluación y priorización con el objetivo de aprobar las mismas para su implementación. Después de la ejecución del flujo implementado la petición se convertirá en una de las siguientes tareas:

- Mantenimiento básico
 - Consultoría y soporte técnico

- Mantenimiento correctivo (defecto o incidencia)
- Mantenimiento evolutivo (mejora)
- Proyecto de implantación de nuevos servicios

En estos flujos de peticiones la responsabilidad máxima será del grupo de Sistemas Internos y participarán los responsables de servicio de EJIE, responsables funcionales de EJIE y los implementadores de la empresa adjudicataria.

La empresa licitadora podrá incluir en su oferta una propuesta de flujo de peticiones de trabajo a aplicar durante la prestación del servicio. En última instancia, el modelo final a utilizar deberá ser aprobado por EJIE. Se detalla a continuación una posible aproximación para dicho flujo.

4.3.2.1 Mantenimiento Básico

Consultoría y soporte técnico

- El responsable funcional de EJIE podrá realizar consultas o solicitar soporte técnico para actividades puntuales. Estas consultas/solicitudes serán de carácter básico y en el caso de una formación, el contenido y la planificación deberán ser aprobados por el responsable AMS de EJIE.

Mantenimiento correctivo:

- Un responsable de servicio, proceso, o el CAU realiza una petición que es atendida por el responsable funcional de EJIE, aunque en el caso de una incidencia que implique un cambio correctivo, dada la criticidad de ciertos servicios en cuanto a los tiempos de su resolución, es posible que la recepción desde el CAU y su tipificación se delegue en el grupo del AMS de la empresa adjudicataria.
- Una vez atendida y aceptada, el responsable del AMS de la empresa adjudicataria registra y cataloga la petición en la herramienta de gestión de peticiones de servicio.
- La incidencia se tipificará y se asignarán las tareas a los grupos definidos con rol de programadores en ServiceNow para la resolución de las mismas.
- Se definirán tableros específicos para el seguimiento de estas peticiones y/o incidencias.

4.3.2.2 Mantenimiento evolutivo

- Un responsable de servicio o proceso realiza una petición que es atendida por la persona responsable funcional de EJIE.
- El responsable funcional de EJIE estudiará y analizará la necesidad demandada y la completará con toda aquella información que considere necesaria, y se realizará desde Sistemas Internos la estimación del esfuerzo (horas-persona, plazo de ejecución, y coste económico según tarifas de la empresa adjudicataria acordadas en el contrato) para resolver la petición
- El responsable del AMS de la empresa adjudicataria distribuirá la petición (o generará nuevas peticiones) a todos aquellos a quienes corresponda, indicando también en la herramienta de gestión, el plazo de entrega estimado para su resolución.

4.3.2.3 Proyectos de implantación de nuevos servicios

- Un responsable de servicio realiza una petición que es atendida por la persona responsable funcional de EJIE.
- El responsable funcional de EJIE y el responsable del AMS de la empresa adjudicataria iniciarán una fase de captación de requisitos en la que se cerrará un alcance para la primera versión.
- La empresa adjudicataria realizará un diseño del servicio para los distintos módulos de ServiceNow.
- El responsable del AMS de la empresa adjudicataria presentará una estimación del esfuerzo (horas-persona, plazo de ejecución, y coste económico según tarifas de la empresa adjudicataria acordadas en el contrato) para resolver la petición.
- La propuesta realizada deberá ser aceptada por el responsable del AMS de EJIE.
- El responsable del AMS de la empresa adjudicataria distribuirá la petición (o generará nuevas peticiones) a todos aquellos a quienes corresponda, indicando también en la herramienta de gestión, el plazo de entrega estimado para su ejecución.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria establecer el protocolo de actuación interno para las peticiones que les sean requeridas.

Durante la resolución de la orden de trabajo, se realizan las actividades de desarrollo y de pruebas que se estimen necesarias, hasta que el producto a se considere correcto.

4.3.3 Entrega

4.3.3.1 Mantenimiento básico

Mantenimiento correctivo

Una vez resuelta la incidencia se gestionarán por parte de los implementadores, programadores las siguientes peticiones:

- Petición de cambio en integración
- Petición de cambio en producción

Las peticiones anteriores generarán cambios en ServiceNow que se asociarán automáticamente a la incidencia original, se realizará de forma automática a partir de la petición. Para garantizar la remediación de las incidencias estos cambios estarán pre-aprobados desplegándose en las ventanas adjudicadas sin interrumpir el servicio

4.3.3.2 Mantenimiento evolutivo

Las peticiones de mejoras podrán llevarse a cabo según se decida con metodologías ágiles. Por cada servicio o proceso, en base a la información suministrada por sus responsables, se establecerán líneas de mejora implementadas en backlogs que se liberarán en forma de sprints periódicamente. Esta forma de trabajo se realizará utilizando las mejores prácticas de Scrum:

- Procesos: sprint backlog, sprints, sprints planning
- Actividades: daily scrum, sprint review, sprint retrospectives

Las mejoras se agruparán en el backlog en forma de historias de usuario del producto por parte de los responsables del grupo de sistemas internos de EJIE. A continuación, junto con los implementadores que formarán parte del grupo de trabajo, se dará una visión de versiones agrupadas con criterios de prioridad, valor aportado, etc.

4.3.3.3 Proyectos de implantación de nuevos servicios

Un proyecto para el despliegue de un nuevo servicio se realizará en la forma de un proyecto tradicional en el sentido que ciertas tareas del mismo se gestionarán en la forma de waterfall o cascada combinadas con otras tareas en formato ágiles. Esta forma híbrida de gestionar proyectos supondrá la entrega de prototipos o primeras versiones para su revisión por parte de personas usuarias del servicio.

En la entrega del servicio a producción se gestionarán los cambios asociados al proyecto por los distintos entornos más el resto de tareas necesarias para complementar el servicio.

5 Configuración del Servicio

5.1 Organización del Equipo de Trabajo

La empresa licitadora deberá describir en su documento de propuesta técnica la organización perfiles del equipo de proyecto asignado a la realización de las actividades resultantes del presente pliego, así como las funciones de los mismos.

La valoración de la calidad de los trabajos objeto del presente pliego corresponde al responsable de EJIE, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría o superior, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

En general, las actividades de la empresa adjudicataria deberán ser realizadas en sus propias dependencias. Para los casos en que EJIE lo considere necesario, el personal asignado al servicio deberá desplazarse a los locales de EJIE tal y como se recoge en el pliego de condiciones particulares de la presente publicación, dentro de un tiempo que, acorde al objeto de la demanda concreta, asegure la correcta prestación del servicio y estado óptimo de la herramienta. Este tiempo será en todo caso marcado en cada caso por el responsable del AMS de EJIE.

Las reuniones de seguimiento de los comités que a continuación se indican, se realizarán tanto presencialmente en los locales de EJIE como online, conforme se considere conveniente o necesario durante la prestación del servicio y así lo indique el responsable del AMS de EJIE.

5.1.1 Comité director AMS

Representa la máxima autoridad en el proyecto y representa a las organizaciones involucradas en el mismo, EJIE y la empresa adjudicataria.

A este comité se incorporarán las personas que en cada momento estime oportuno el propio comité, principalmente de las áreas representadas en el proyecto.

Participantes:

- EJIE:
 - Responsable de la subdirección de Sistemas de Gestión del área de Gestión Avanzada.
 - Responsable de Sistemas Internos como responsable del AMS.
- Empresa adjudicataria:
 - Director/a de Proyecto de la empresa adjudicataria en representación de la Dirección.
 - Responsable del Proyecto.

Roles y responsabilidades:

- Liderar y apoyar la consecución de los objetivos fundamentales.
- Resolver los conflictos o problemas que, por cualquier razón, no puedan hacerse desde el comité de seguimiento.
- Definir o aprobar los indicadores de control cuyo seguimiento se va a realizar.
- Evaluar y aprobar, en su caso, las posibles variaciones de alcance, plazos, coste y requerimientos que pudiesen surgir.
- Asegurar la disponibilidad de los medios y recursos necesarios para la ejecución del proyecto.

- Seguimiento exhaustivo de la aplicación del modelo de mantenimiento de AMS, evaluando y aprobando las mejoras a aplicar.

5.1.2 Comité técnico AMS

Representa la máxima autoridad en relación a la operativa del proyecto, realizando un seguimiento del trabajo (planificaciones y recursos), de las problemáticas surgidas, escalando los aspectos que se consideren que sobrepasan los límites de actuación establecidos.

A este comité se incorporarán las personas que en cada momento estime oportuno el propio comité, principalmente de las áreas representadas en el proyecto.

Participantes:

- EJIE:
 - Responsable de Sistemas Internos como responsable del AMS.
 - Consultores de Sistemas Internos.
- Empresa adjudicataria:
 - Responsable del AMS.
 - Representantes o coordinadores de los equipos de trabajo de la empresa adjudicataria.

Roles y responsabilidades:

- Seguimiento permanentemente del servicio.
- Garantizar los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento del AMS tanto en relación a los indicadores como a la calidad del mismo.
- Definir los indicadores de control cuyo seguimiento se va a realizar.
- Evaluar y aprobar, en su caso, las posibles variaciones de alcance, plazos, coste y requerimientos que pudiesen surgir.
- Agilizar la toma de aquellas decisiones que, por su naturaleza, pudieran exceder de las competencias del equipo de trabajo.
- Elevar al Comité de Dirección las decisiones o incidencias que consideren necesarias.
- Elaborar los Informes de progreso con el fin de informar del desarrollo del servicio.

5.1.3 Equipos de trabajo de la empresa adjudicataria

Estará formado por perfiles con capacidad, experiencia, y conocimientos necesarios para el correcto desempeño de su trabajo.

Participantes:

- Director del proyecto responsable AMS.
- Coordinador.
- Consultor.
- Implantador.
- Programador.
- Administrador.

Los roles y funciones de cada uno de estos perfiles se definen a continuación.

5.1.3.1 Rol de director del proyecto responsable AMS

Será el punto de entrada al servicio de mantenimiento ofrecido por la empresa adjudicataria.

Responsabilidades:

- Recepción de peticiones de trabajo.
- Distribución de tareas a los equipos de trabajo que corresponda.
- Definición del plazo de entrega de las soluciones a las peticiones de trabajo recibidas.
- Gestión y seguimiento de las peticiones de trabajo.
- Coordinación con el responsable de AMS de EJIE en las tareas de implantación de las modificaciones realizadas.
- Suministrar información de los indicadores de calidad del servicio.
- Tener actualizado el inventario, los repositorios y la documentación.
- Gestión de la facturación mensual.

5.1.3.2 Rol de coordinador

Será el responsable de coordinar y liderar líneas concretas de trabajo, grupos de peticiones y/o áreas de demanda concretas.

Tendrá una dinámica de interlocución directa, constante y autónoma con los técnicos de Sistemas Internos y de EJIE en general definidos en cada caso. Realizará funciones en la línea de los consultores de EJIE y permitirá por lo tanto paralelizar el número de trabajos en curso.

Así también tendrá la responsabilidad de coordinar las formaciones a los grupos técnicos de EJIE que se demanden durante la prestación del servicio.

5.1.3.3 Rol de consultor

Será el responsable de analizar y orientar a EJIE sobre la evolución, mejora, incorporación de nuevas funcionalidades, conveniencias de integración y formación de acuerdo a su análisis del estado de implantación y consumo en EJIE y la evolución del producto ServiceNow, teniendo en cuenta el ecosistema de gestión IT de EJIE.

5.1.3.4 Rol Implantador

Por cada uno de los aplicativos dentro de ServiceNow deberá tener conocimiento elevado y responsabilizarse de:

- Funcionalidad base de los aplicativos:
 - Características básicas y avanzadas de la instalación base de la versión actual.
 - Funcionalidades añadidas o quitadas en la versión actual.
 - Conocimientos de los flujos y estados por defecto.
 - Operaciones básicas y avanzadas ejecutadas por las personas usuarias y sistemas.
- Arquitectura y Seguridad:
 - Tablas usadas por los aplicativos.
 - Relaciones entre tablas.

- Roles y accesos.
- Componentes de aplicación (scripts, bussiness rules etc).
- Capacidades de integración.
- Casos de Negocio y casos de uso:
 - Selección de las funcionalidades apropiadas para resolver casos de negocio.
 - Proposiciones de valor.
 - Indicadores de gestión.
- Practicas probadas de implementación:
 - Implementaciones que garanticen la actualización y usabilidad del producto.
 - Implementaciones a partir de la línea base del producto que garantice su mantenimiento.
 - Habilidad para estimar los esfuerzos relativos a las peticiones encomendadas.

5.1.3.5 Rol Programador

- Conocimiento profundo de la plataforma de desarrollo de ServiceNow.
- Diseñar una aplicación incluyendo la lógica de negocio, interface de cliente y la lógica de base de datos.
- Diseñar e implementar los interfaces de usuario teniendo en cuenta la usabilidad, diseño de formularios, dispositivos y experiencias de usuario.
- Colaborar con los administradores de ServiceNow en el desarrollo de soluciones y en las peticiones de cambio relativas a mantenimientos o actualizaciones de producto.
- Codificar, probar scripts de cliente y servidor.
- Implementar seguridad para las aplicaciones.
- Automatizar las aplicaciones con workflows, eventos, scheduled scripts...
- Crear y configurar las propiedades de los aplicativos.
- Integrar fuentes de datos externas.
- Manejar el ciclo de vida de las aplicaciones, cambios a partir del código fuente.
- Participar con las operaciones en el soporte de la plataforma y de persona usuaria final.

5.1.3.6 Rol Administrador

- Responsabilidad asociada a los servicios de IMPACT e Instance Observer, asegurando su monitorización, gestión de eventos, casos, mejoras, reporting, etc..
- Manejar las peticiones de servicio.
- Ejecutar los cambios correctivos y adaptativos de la plataforma.
- Garantizar el ciclo de vida para todos los cambios.
- Asegurar las mismas versiones en todos los entornos del ciclo de vida.
- Documentar el conocimiento.
- Soporte técnico al resto de roles.
- Participar en el desarrollo de estándares, buenas prácticas y procedimientos.
- Reducir o eliminar tareas repetitivas a través de la automatización, monitorización.
- Participar en el soporte a producción y usuario final.
- Identificar las deficiencias del sistema recomendando soluciones.

5.2 Asignación de recursos a fases del proyecto

La empresa licitadora deberá incluir en su documento de propuesta técnica, un desglose de horas y % de dedicación total por perfil y fase del proyecto, siguiendo exactamente el siguiente modelo:

Descripción Perfil	Fase Preparación		Fase Prest. del servicio		Fase Devolución		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Director/a de proyecto							
Coordinador/a							
Consultor/a							
Implantador/a							
Programador/a							
Administrador/a							
TOTAL							

- Este desglose de horas se considerará como orientativo y será tenido en consideración en el momento de valorar el grado de aproximación a la planificación del proyecto según la estimación de la empresa licitadora, permitiendo de esta forma valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo de trabajo propuesto y su adecuación a la consecución de los objetivos. No obstante, este desglose de horas no se considera vinculante.
- Se deberán ofertar los perfiles indicados en la tabla y no otros.
- Para cada uno de los perfiles, deberá detallarse el número de horas y % de dedicación de cada uno de los miembros del equipo propuesto en función de la categoría asignada.

6 Control y seguimiento

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual de la prestación del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctoras que sean necesarias. Es en este sentido en el cual llamamos seguimiento a la evaluación rutinaria del estado, en tanto que llamamos control a la toma de los valores que definen el estado.

Los productos mínimos de esta práctica son los informes de seguimiento, donde se evaluarán las entregas realizadas en el periodo y si ha habido desviaciones con respecto a la planificación aprobada.

Una vez identificadas las desviaciones, es necesario decidir oportunamente las correcciones requeridas, llevándolas a cabo en el momento en que sea necesario. Finalmente es importante que la corrección planteada sea a su vez objeto de seguimiento, lo que implica que la planificación debe ser actualizada para que refleje las acciones que se han determinado necesarias para corregir la desviación.

A la hora de realizar las reuniones de seguimiento es conveniente calcular previamente las medidas o métricas que aplicadas al servicio objeto de la contratación sirvan de indicador sobre el estado del mismo. Esto con el objeto de obtener una evaluación lo más completa y objetiva posible de la prestación del servicio.

Así, bajo esta perspectiva, la empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- El modelo de control y seguimiento a aplicar durante la prestación del servicio, incluyendo las reuniones de seguimiento a celebrar, su objetivo, su periodicidad, los/las asistentes necesarios/as, los controles que deben ser ejecutados, etc.
- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del servicio, y para cada solicitud de trabajo realizada. Se detallará su objetivo y al menos parcialmente, su contenido.
- Los indicadores de calidad del servicio a medir, y su criticidad asociada.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras.

Previamente al inicio de la prestación del servicio se concretará por el responsable del AMS de EJIE cuáles serán las tareas de control y seguimiento que deben realizarse, los entregables a generar y la periodicidad de las reuniones a celebrar.

6.1 Aplicaciones de gestión IT de EJIE

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 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:

- El contratista adjudicatario deberá hacer uso de estas herramientas de EJIE registrando la información que se defina.
- EJIE definirá, cuantificará y proporcionará al adjudicatario 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.

- El contratista adjudicatario deberá realizar la entrega de la información requerida en su caso, en los formatos y modelos establecidos, y en general compatibles con las herramientas de gestión de EJIE
- El adjudicatario 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 el adjudicatario en relación con los servicios prestados.
- Para realizar los contrastes de información que el adjudicatario estime oportuno, EJIE proporcionará los roles que considere adecuados para explotar la información en la plataforma ServiceNow.
- EJIE se reserva el derecho de controlar y auditar regularmente la información que el adjudicatario introduce en la plataforma, existiendo la posibilidad de aplicar penalidades asociadas a incumplimientos.

6.2 Indicadores de Nivel de Servicio

Se han establecido los siguientes indicadores de nivel de servicio:

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico.
- Servicio de mantenimiento correctivo (problemas), mantenimiento evolutivo y adaptativo a pequeña escala.
- Servicio de Proyectos de incorporación de nuevas funcionalidades.

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Tipo consulta/mantenimiento. Atributo que identifica el indicador.
- Tiempos de respuesta/resolución. Límite temporal para el cumplimiento del indicador
- Penalización. El incumplimiento del indicador tiene penalización o no.
- Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador
- Valor objetivo. Valor fijado como objetivo para el indicador

Un atributo de catalogación importante para las incidencias y los problemas es la urgencia o la criticidad de los mismos (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados. Sus valores son:

Prioridad	Descripción
Critical	Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio (pérdida de servicio en un área crítica para EJIE). Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
Very High	Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio (pérdida de servicio en un área no crítica para EJIE). Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva
High	Incidencias que no impactan sobre el negocio de EJIE pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la plataforma objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona..
Medium	Incidencias que no impactan sobre el negocio de EJIE y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.
Low	Incidencias que no impactan sobre el negocio de EJIE, no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio y que, pueden depender de otras priorizaciones y por lo tanto tener un tiempo de resolución más elevado.

EJIE marcará la prioridad en cada caso.

Cualquier incidencia que afecte a un servicio crítico será considerada inicialmente como muy urgente. No obstante, y tras su revisión, podrá ser modificada por EJIE a prioridad urgente o normal.

A efectos del cálculo de indicadores, y de las penalizaciones asociadas, el cómputo de horas se realizará en base al horario laboral de trabajo establecido, excepto para las peticiones de mantenimiento correctivo de prioridad muy urgente, o urgente, aplicándose en este caso el horario natural.

Se asumen las siguientes definiciones:

- Tiempo de respuesta → Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta.
- Tiempo de resolución → Tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente.
- El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

6.2.1 Mantenimiento correctivo (incidencias)

Tipo Mantenimiento	Tiempos de Respuesta/ Resolución	Penalización	Periodicidad	Valor Objetivo
Critical	15 min. / 8 horas	SI	Mensual	>=95%
Very High	30 min. / 16 horas	SI	Mensual	>=95%
High	1 hora / Desviación sobre la planificación < 20%	SI	Mensual	>=95%
Medium	4 horas / Desviación sobre la planificación < 20%	SI	Mensual	>=95%
Low	8 horas / Desviación sobre la planificación < 20%	SI	Mensual	>=95%

6.2.2 Mantenimiento evolutivo

Tipo Mantenimiento	Desviación sobre planificación	Penalización	Periodicidad	Valor Objetivo
Evolutivo pequeña escala	Máximo 20%	SI	Trimestral	>=95%
Adaptativo pequeña escala	Máximo 20%	SI	Trimestral	>=95%

6.2.3 Proyectos de implantación de nuevas funcionalidades

Tipo Mantenimiento	Desviación sobre planificación	Penalización	Periodicidad	Valor Objetivo
Evolutivo/adaptativo gran escala	Máximo 20%	SI	Trimestral	>=95%