



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE N°: EJIE-2026-115

Servicios de soporte a la Gestión de Cambios y Despliegues.

Pliego de condiciones técnicas

Fecha: 15/06/2026

Este documento es propiedad de Eusko Jauriaritzaren 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	Junio 2026	Primera versión	Miguel Cuesta	Andoni Aranzabe

1	Introducción	4
2	Objeto y alcance del contrato	5
2.1	Objeto	5
2.2	Alcance del servicio contratado	5
2.2.1	<i>Gestión de Cambios</i>	<i>5</i>
2.2.2	<i>Gestión de Despliegues</i>	<i>6</i>
2.2.3	<i>Mejora continua</i>	<i>6</i>
2.2.4	<i>Gestión del conocimiento</i>	<i>7</i>
3	Metodología Aplicable y Entorno Tecnológico.	8
4	Acuerdos de Nivel de Servicio.....	9
4.1	Exclusiones a los ANS.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2	Compromiso de subsanación	10
4.3	Indicadores y objetivos de los ANS.....	10
5	Organización y equipo de trabajo	11
5.1	Definición del equipo de trabajo	11
6	Mecanismos de seguimiento y control	13
6.1	Dirección del servicio. Organización y supervisión de trabajos	13

1 Introducción

EJIE, Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkartea – 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>.

2 Objeto y alcance del contrato

2.1 Objeto

El presente expediente tiene por objeto la contratación de un servicio profesional de apoyo a los procesos de cambios y despliegues de EJIE.

El proceso de cambios se encarga de gestionar los cambios en los entornos tecnológicos de los que EJIE es responsable, garantizando que dichos cambios se realizan e implementan adecuadamente siguiendo los procedimientos estándar, a la vez que se minimiza el riesgo de interrupción de los servicios que albergan.

El proceso de despliegues es el proceso encargado de planificar e implantar el software y hardware que se instala en los sistemas que mantiene EJIE mediante los cambios introducidos y evaluados a través del proceso de Gestión de Cambios. También se encarga de que los procedimientos de gestión y técnicos utilizados son los adecuados.

La Gestión de cambios y despliegues es un servicio transversal a todos los clientes de EJIE, que proporciona apoyo y control de los cambios sobre la infraestructura de los servicios que presta EJIE.

2.2 Alcance del servicio contratado

El servicio debe apoyar a los gestores de cambios y despliegues de EJIE en la realización de sus funciones, o.

Se establecen cuatro focos principales de tareas y funciones a desarrollar:

- Gestión de Cambios
- Gestión de Despliegues
- Mejora continua
- Gestión del conocimiento

2.2.1 Gestión de Cambios

El proceso gestiona los activos de la infraestructura de TI, en los servicios ofertados por EJIE. Queda fuera del alcance del proceso la gestión de los cambios en:

- activos de microinformática,
- recursos humanos.

Dentro del proceso de la Gestión de Cambios, el servicio debe realizar las siguientes tareas:

- **Validación Cambio**
- **Planificación de Cambios**
- **Gestión de Calendarios**
- **Seguimiento de Cambios pendientes de finalizar**
- **Cierre Cambios**
- **Gestión CAB**
- **Gestión de Entregas**

En la oferta se deberá presentar una completa y detallada descripción de las actividades a realizar en cada una de las tareas solicitadas, incorporando nuevas tareas si se considera necesario.

2.2.2 Gestión de Despliegues

El proceso planifica e implanta el software y hardware de los cambios introducidos y evaluados a través del proceso de Gestión de Cambios.

Dentro del proceso de la Gestión de Despliegues, el servicio debe realizar las siguientes tareas:

- **Inicio y revisión del despliegue**
- **Planificación y programación**
- **Implantación**
- **Validación**
- **Soporte post-implantación**
- **Cierre del despliegue**

En la oferta se deberá presentar una completa y detallada descripción de las actividades a realizar en cada una de las tareas solicitadas, incorporando nuevas tareas si se considera necesario.

2.2.3 Mejora continua

El servicio debe involucrarse de manera comprometida y proactivamente, e ~~participar activamente~~ en la **mejora continua** en todos los ámbitos en los que interviene:

- En cuanto al servicio prestado, buscando la efectividad en las tareas asignadas y no solo en términos de consecución de los ANS demandados.
- Respecto al servicio, aportando ideas para la mejora del servicio que añadan valor al funcionamiento del equipo.
- Con relación a la mejora del servicio que EJIE presta a sus clientes, haciendo propuestas de valor que mejoren la experiencia de nuestros clientes, estas propuestas se basarán en las necesidades planteadas por los clientes y en el conocimiento obtenido de la gestión del día a día.

En todas las propuestas de mejora se debe:

- Definir objetivos, fases y actividades a realizar.
- Establecer métricas que permitan verificar el grado de mejora conseguido.
- Realizar un seguimiento de las actividades y escalar las dificultades que puedan encontrarse para la obtención de la mejora.

En la oferta se deberá presentar una completa y detallada visión de la metodología de trabajo de mejora continua a implementar en la totalidad de las tareas y responsabilidades del servicio, basándose en planteamientos ágiles (Lean IT).

Dentro de los procesos de Cambios y Despliegues se deberá mantener una actitud proactiva donde uno de los pilares debe ser la participación en la mejora continua de los procesos.

- **Estandarizar:** Establecer procedimientos de trabajo, plantillas, actividades que permitan sistematizar el trabajo realizado. Todo esto debe ser definido y documentado para que todos los gestores trabajen de manera similar.

- **Simplificar:** Cualquier actividad que no aporte valor al proceso debe ser detectada y eliminada. Utilizar el mínimo de pasos para conseguir los objetivos. Mantener un pensamiento basado en resultados para producir soluciones prácticas.
- **Optimizar:** Analizar que puede mejorarse y cual puede tener un mayor impacto positivo. Utilizar métricas que permitan verificar el progreso y ajustar el enfoque.
- **Automatizar:** Basándose en el conocimiento de las herramientas utilizadas tanto en la gestión como en los despliegues, proponer iniciativas de industrialización que permitan reducir cargas de trabajo en tareas rutinarias y sustituirlas por tareas de mayor aporte de valor.

2.2.4 Gestión del conocimiento

El servicio debe adquirir un amplio **conocimiento** en cuanto:

- Las herramientas, servicios y procesos de EJIE, especialmente en relación con las necesidades de los procesos de cambios y despliegues.

El conocimiento debe ser utilizado para crear valor y debe fluir entre los componentes del servicio. El conocimiento que cada integrante del equipo adquiere de forma individual debe alimentar el aprendizaje grupal, y es esencial que el aprendizaje continuo esté incrustado en el flujo de trabajo diario del equipo. Las funciones y responsabilidades del proveedor en la generación de conocimiento incluyen analizar y detectar necesidades de conocimiento, mejorar los flujos de conocimiento, explotar el conocimiento existente y renovar el conocimiento del equipo mediante procesos de aprendizaje. El objetivo es transformar el conocimiento individual en un bien común del grupo, alineando las capacidades individuales con las finalidades comunes.

8

Se utilizará el módulo de gestión del conocimiento de EJIE dentro de la herramienta de Gestión IT (Service Now), como herramienta principalmente para albergar este conocimiento específico del servicio.

En la oferta se deberá presentar una visión completa y detallada de la metodología para implantar el modelo de generación de conocimiento, incluyendo modelos de trabajo y posibles herramientas colaborativas si se consideran oportunas.

3 Metodología Aplicable y Entorno Tecnológico.

EJIE sigue el modelo de buenas prácticas definido por ITIL, para la definición y provisión de los procesos y servicios que presta. Además, los trabajos que se deriven de este servicio deberán estar adecuados a la norma ISO 20000-1:2018.

De esta forma, la empresa licitadora, deberá proveer de una metodología a aplicar para el desarrollo del servicio, y para los entregables que se deriven, explicándola detalladamente en su propuesta, pero no con carácter genérico, sino aplicado directamente al servicio propuesto por EJIE.

El licitador deberá proponer un plan de calidad que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y su seguimiento.

Este plan debe contemplar al menos:

- Metodología de trabajo y medidas de calidad a implementar para garantizar la calidad del servicio
- ANS's
- Planteamiento para la Mejora Continua
- Planteamiento para la Gestión del Conocimiento
- Metodología para el control del servicio
 - Procedimientos de gestión y control
 - Definición y detalle de objetivos a conseguir
 - Procedimiento de medición y seguimiento de objetivos
- Plan de entrada y salida

También deberá incorporar casos de usos donde se reflejen los procedimientos a seguir dentro de las funciones asumidas y adaptados al ámbito de los servicios prestados por EJIE.

El entorno tecnológico de referencia será el establecido en los estándares de EJIE. Se deberán aplicar aquellos que se consideren necesarios para la ejecución del servicio, conforme a las características específicas de cada una de las herramientas incluidas en el alcance del presente pliego de condiciones técnicas. El adjudicatario se compromete a adoptar y soportar en todo momento cualquier modificación o adaptación del entorno tecnológico establecido por EJIE e incluido dentro de sus estándares.

A continuación, se identifican las herramientas de gestión que el servicio se apoya y por tanto debe conocer: y utilizar:

- Service Now
- HP Service Manager

4 Acuerdos de Nivel de Servicio

Se establecen una serie de indicadores y valores objetivo que constituyen un marco mínimo que la oferta presentada debe satisfacer o mejorar.

Se solicita que el adjudicatario aporte los ANS adicionales a los indicados en el apartado 4.3 que considere necesarios para la gestión del servicio, tomando como punto de partida los incluidos en el presente pliego. El método de cálculo y los valores objetivo de los indicadores deben ser propuestos inicialmente por el licitador en su oferta. Una vez adjudicado el contrato, y transcurridos los tres primeros meses, se formalizarán los diferentes valores a aplicar por parte de la adjudicataria, los cuales serán revisados, negociados y aceptados expresamente entre las partes.

La gestión del servicio debe centrarse en alcanzar los valores objetivo comprometidos. La plataforma para el cálculo de los indicadores será la herramienta de gestión IT proporcionada por EJIE (ServiceNow), en algún caso concreto el origen de la información podría ser alguna otra herramienta técnica administrativa.

EJIE y el adjudicatario podrán revisar de mutuo acuerdo los valores iniciales y/o incorporar nuevos indicadores, para adaptarlos a las necesidades de los servicios del Plan de Convergencia o la situación del mercado de servicios IT. Corresponderá a EJIE la aprobación definitiva de los valores objetivo e indicadores aplicables al servicio. A la finalización del presente contrato, en el periodo de retorno del servicio establecido, los compromisos de los ANS, aún en su rol de proveedor saliente, deberán seguir siendo soportados por el mismo.

4.1 Compromiso de subsanación

Cuando ocurra el incumplimiento repetitivo de un ANS concreto, el proveedor se compromete a elaborar y ejecutar un plan de acción específico para la mejora del mismo. En ese caso, además se podrían instaurar métricas ad hoc que permitan un seguimiento más preciso del servicio. Dicho plan, de todas formas, no puede suponer en la práctica la minoración de los objetivos acordados para el ANS ni traducirse en una disminución neta de la calidad del servicio.

El incumplimiento continuado de los compromisos vinculados a los ANS se considerará un incumplimiento de contrato achacable al adjudicatario y, en el caso de que supusiera la rescisión del mismo, el periodo de devolución del servicio sería sin coste para EJIE.

4.2 Indicadores y objetivos de los ANS.

Indicador Servicio	Valor Objetivo	Periodo de cómputo
% de despliegues realizados en plazo	$\geq 90\%$	mensual
% de despliegues que generan incidencias	$\leq 0,75\%$	mensual
% de despliegues completados con éxito	$\geq 90\%$	mensual
% de intervenciones que han provocado incidencias graves	$\leq 3\%$	mensual
% de cambios estándar	$\geq 60\%$	mensual
<A proponer por el licitador>	<Por Definir>	<Por Definir>

Indicador Organización del Servicio	Valor Objetivo	Periodo de cómputo
Tiempo mínimo de solape entre un recurso entrante y uno saliente	$\geq 15d$	semestral
Falta del nº de recursos planteado en el servicio (fuera de vacaciones)	< 5 días	Mensual
<A proponer por el licitador>	<Por Definir>	<Por Definir>

5 Organización y equipo de trabajo

5.1 Definición del equipo de trabajo

La empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- La organización (perfiles) del equipo asignado a la realización de las actividades resultantes del presente pliego, así como
- Las funciones concretas asignadas a cada miembro del equipo

Los licitadores deberán considerar un equipo de trabajo constituido, al menos, por cuatro (4) personas con los siguientes perfiles:

- **Un (1) responsable del servicio**, como responsable 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 Centro de Mando y los gestores de cambios de EJIE. También participará como un Gestor de Cambios y Despliegues más.

Este rol se estima en un mínimo de 1.700 horas anuales*.

- **Tres (3) Gestores de Cambios y Despliegues**, serán los encargados de realizar las funciones englobadas dentro de la Gestión de Cambios y Despliegues de EJIE.

Este rol se estima en un mínimo de 5.100 horas anuales*.

El perfil de Responsable del Servicio **no** computará a efectos del cumplimiento del requisito mínimo de tres (3) Gestores de Cambios y Despliegues, que deberán corresponder a tres personas adicionales e independientes.

-

*Las dedicaciones indicadas para los distintos perfiles tienen carácter estimativo y orientativo, y se establecen exclusivamente como referencia para facilitar a las empresas licitadoras el correcto dimensionamiento de los recursos necesarios para la prestación del servicio.

Estas magnitudes constituyen una previsión basada en las necesidades actualmente conocidas y en la experiencia histórica del servicio, sin que supongan una garantía de consumo mínimo o máximo por parte de EJIE ni generen derecho alguno a compensación económica, revisión de precios o facturación adicional en caso de que la dedicación efectiva requerida durante la ejecución resulte superior o inferior a dichas estimaciones.

Corresponderá al adjudicatario dimensionar, organizar y gestionar adecuadamente los recursos adscritos al servicio para garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones, funciones, niveles de servicio, indicadores y compromisos establecidos en los pliegos. La prestación objeto del contrato se configura como un servicio orientado al cumplimiento de resultados, objetivos y niveles de servicio, y no como una bolsa de horas ni como un suministro de recursos con dedicación garantizada.

Las personas que el licitador designe para los diferentes roles deberán cumplir con los requerimientos establecidos en el apartado de solvencia del 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 del Centro de Mando de EJIE, y a tales efectos, la información y

documentación que éstas soliciten 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 utilizadas para resolverlos.

6 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.

6.1 Dirección del servicio. Organización y supervisión de trabajos

La Dirección y supervisión del servicio será llevada a cabo por el responsable del servicio designado por EJIE, quien actuará como coordinador y supervisor de la correcta realización de los compromisos contraídos por el adjudicatario.

La persona responsable del Centro de Mando tendrá las más amplias atribuciones. Las discrepancias sobre el desarrollo de los servicios serán resueltas entre la persona responsable de la adjudicataria y la persona responsable de EJIE.

Los Gestores de Cambios y Despliegues tendrán un papel especialmente relevante para asegurar el buen hacer del servicio, derivado de la necesidad de coordinación de un volumen considerable de acciones con diferentes implicados, 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, la validación de las programaciones de actividades a realizar-
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados y de las incidencias ocurridas-
- Reuniones de control económico de proyectos, con relación al plan de pagos establecido en cada caso.
- Documentos de gestión del servicio: a solicitud del responsable de EJIE, la empresa adjudicataria cumplimentará los documentos de gestión, según un modelo definido por parte de EJIE para cada caso: actas de reuniones, registro de reclamaciones/mejoras, informes de progreso, control de la satisfacción-