



Eusko Jaurlaritzaren  
Informatika Elkarte

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco

**Expediente: EJIE-2026-091**

## **Suministro de Licencias y servicios profesionales ServiceNow 2026-2027.**

SSG - SSII

Pliego de condiciones técnicas

Junio 2026

Este documento es propiedad de Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido 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:    |
|---------|---------|--------------------|----------------|------------------|
| 0.0     | 06/2026 | Primera versión    | SSG-SSII       | Eduardo Iglesias |
|         |         |                    |                |                  |

## Índice

|          |                                                       |          |
|----------|-------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Introducción .....</b>                             | <b>4</b> |
| <b>2</b> | <b>Objeto y alcance del producto o servicio .....</b> | <b>5</b> |
| 2.1      | Suscripción de licencias: .....                       | 5        |
| 2.2      | Servicios profesionales .....                         | 6        |
| <b>3</b> | <b>Requisitos del producto o servicio.....</b>        | <b>8</b> |
| 3.1      | Volumetría de licencias .....                         | 8        |
| 3.1.1    | Estado inicial .....                                  | 8        |
| 3.1.2    | Crecimiento potencial primer ejercicio .....          | 9        |
| 3.2      | Servicios profesionales ServiceNow .....              | 10       |

# 1 Introducción

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

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

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

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

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

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

## 2 Objeto y alcance del producto o servicio

EJIE requiere la contratación de suscripción de licencias software y servicios profesionales asociados a estas suscripciones para cubrir adecuadamente las necesidades que a continuación se detallan.

### 2.1 Suscripción de licencias:

Se requiere la suscripción de licencias en la plataforma de Gestión IT del fabricante ServiceNow en modalidad *Software as a Service* (SaaS), es decir, con acceso vía internet a nuestros entornos sin instalación de productos en EJIE, conforme a la relación de ítems especificados en el apartado 3.1 del presente pliego.

Los entornos que se requieren son:

- Entorno productivo: será el entorno que presta disponibilidad a los consumidores de los servicios de ServiceNow.
- Entorno de QA (quality assurance): se usará como un paso previo antes de llegar a producción y será donde se validarán las implementaciones y cambios a llevar al entorno productivo.
- Entornos de desarrollo: 3 que se usarán como entornos de desarrollo con diferente funcionalidad.

El volumen de suscripción de licencias de cada producto para estos entornos, tanto en el estado inicial de partida como potencial crecimiento, será el especificado en el apartado 3.1 del presente documento. En este sentido, la incorporación de nuevas entidades o evoluciones de servicios que demanden incremento de cantidades en los elementos considerados no puede ser definida a priori, por lo que se presenta una estimación de potencial crecimiento.

## 2.2 Servicios profesionales

Actualmente sobre ServiceNow se aloja la solución de gestión IT para los servicios que se suministran desde el entorno de convergencia de EJIE y son consumidos por diferentes entidades. Además de la lógica evolución de estos servicios, se están incorporando tanto servicios como entidades consumidoras de los mismos, lo que deriva en estos momentos en un crecimiento constante.

Los entornos para los que se requieren servicios profesionales en este momento son:

| Instancia s/tipo  | Versión |
|-------------------|---------|
| Desarrollo 1      | Zurich  |
| Desarrollo 2      | Zurich  |
| Desarrollo 3      | Zurich  |
| Pruebas           | Zurich  |
| <b>Producción</b> | Zurich  |

Actualmente estas instancias se encuentran en la versión más actual, aunque según el plan de versiones de ServiceNow a lo largo de 2026 se espera su evolución.

El fabricante ServiceNow ofrece servicios profesionales de apoyo a la configuración y despliegue de sus productos, empaquetados por perfiles especializados. Estos perfiles no están pensados para ejecutar los trabajos diarios sobre la herramienta, sino para orientar su desarrollo y servir de apoyo especializado a los equipos que los implementan. Este servicio cuenta con acceso directo tanto a bases de datos internas de conocimiento, como a los ingenieros de desarrollo de los productos, con posibilidad de escalado inmediato de incidencias. Las definiciones de los perfiles necesarios son:

| Rol                                       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Senior Engagement Manager</b>          | Responsable de la ejecución exitosa del proyecto, gestión financiera y de recursos durante el curso del proyecto. Aporta experiencia en gestión de proyectos, garantiza el cumplimiento de los objetivos identificados, asigna recursos apropiados tanto de ServiceNow como del partner, documenta y comunica el estado de situación y actúa como el único punto de contacto durante el proyecto.                             |
| <b>Senior Business Process Consultant</b> | Facilita la definición y alineación de los procesos actuales con las mejores prácticas recomendadas por ServiceNow junto con los propietarios de procesos del cliente, el sponsor y los intervinientes. Asesora a los propietarios del producto a lo largo de la creación y el refinamiento de las historias, su clasificación y valida que se obtiene los resultados esperados y plantea la hoja de ruta para futuros pasos. |
| <b>Senior Tech Consultant</b>             | Ofrece orientación técnica durante los talleres y asiste en la creación y refinamiento de historias. Asesora a los equipos de desarrollo sobre la configuración de la plataforma de ServiceNow durante los sprints compartiendo conocimiento y buenas prácticas                                                                                                                                                               |

Para garantizar el correcto funcionamiento de la herramienta y asegurar implantaciones de servicios y procesos adecuados a las mejores prácticas recomendadas por el fabricante, EJIE considera necesario dotarse de dichos servicios. Estas variables se han revelado como claves en la resolución de incidencias y problemas anteriormente surgidos en nuestras instalaciones y estarán orientados a realizar las siguientes funciones:

- Consultoría para la implementación de nuevas aplicaciones o procesos que requieran los sistemas de información que usan ServiceNow.
- Servicio de soporte de segundo nivel para resolución de problemas o incidencias críticas en los entornos de producción.
- Apoyo al servicio de soporte de primer nivel de EJIE.

Estos servicios, tanto de consultoría de implementación como de soporte de segundo nivel deberán ser suministrados por el propio fabricante ServiceNow, por contar con acceso directo tanto a bases de datos internas de conocimiento, como a los ingenieros de desarrollo de los productos, con posibilidad de escalado inmediato de incidencias.

La vinculación con el fabricante ServiceNow deberá ser demostrada documentalmente en el momento de la prestación de los servicios para que estos sean aceptados por EJIE.

## 3 Requisitos del producto o servicio

### 3.1 Volumetría de licencias

#### 3.1.1 Estado inicial

Se toma un punto de partida al inicio del contrato, considerando como referencia el estado previsto en el que nos encontraremos en septiembre de 2026.

En este sentido, el volumen inicial de licencias estimadas previstas a suscribir por cada ítem y tipo en septiembre de 2026 es conformes a la tabla siguiente. La cantidad exacta será notificada previamente al inicio del contrato.

| Código Producto | Nombre Producto                             | Tipo                      | Unidades |
|-----------------|---------------------------------------------|---------------------------|----------|
| PROD28648       | IT Service Management Prime                 | Fulfiller User            | 1.300    |
| PROD29028       | IT Operations Management Prime              | Subscription Unit         | 7.700    |
| PROD29026       | IT Operations Management Advance            | Subscription Unit         | 10.200   |
| PROD29026       | Strategic Portfolio Management Advance      | SPM User                  | 130      |
| PROD20930       | Additional Non-Production Instance          | Shared Environment (4TB)  | 2        |
| PROD290269      | Software Asset Management Advance           | Subscription Unit         | 10       |
| PROD17080       | Business Stakeholder User v4                | Business Stakeholder User | 350      |
| PROD11655       | Grandfathered Custom Tables                 | Custom Tables             | 98       |
| PROD22417       | Integration Hub Starter v4                  | Transactions              | 1        |
| PROD12492       | Agile Team - Module                         | Module                    | 1        |
| PROD24404       | Impact Guided v3 + SA + Platform governance | Module                    | 1        |
| PROD29181       | Sales and Order Management                  | Fulfiller User            | 2        |
| PROD28996       | IA Control tower                            | Subscription Unit         | 0        |
| PROD28996       | App Engine Prime                            | Fulfiller User            | 1        |
| PROD25157       | Instance Observer Features Add On           | Module                    | 1        |
| PROD29167       | USEM Advanced                               | Subscription Unit         | 1        |
| PROD29406       | Collaborative Work Management Advanced      | Fulfiller User            | 0        |

### 3.1.2 Crecimiento potencial primer ejercicio

Se ha estimado que durante este periodo de contratación podría producirse un potencial crecimiento en el volumen inicial, que conforme a su demanda se contabilizará y regularizará en la finalización de cada semestre. Una estimación de este crecimiento potencial es conforme a la siguiente tabla:

| Código Producto | Nombre Producto                             | Tipo                      | Unidades |
|-----------------|---------------------------------------------|---------------------------|----------|
| PROD28648       | IT Service Management Prime                 | Fulfiller User            | 150      |
| PROD29028       | IT Operations Management Prime              | Subscription Unit         | 1.000    |
| PROD29026       | IT Operations Management Advance            | Subscription Unit         | 1.200    |
| PROD29026       | Strategic Portfolio Management Advance      | SPM User                  | 50       |
| PROD20930       | Additional Non-Production Instance          | Shared Environment (4TB)  |          |
| PROD290269      | Software Asset Management Advance           | Subscription Unit         | 190      |
| PROD17080       | Business Stakeholder User v4                | Business Stakeholder User | 150      |
| PROD11655       | Grandfathered Custom Tables                 | Custom Tables             | 100      |
| PROD22417       | Integration Hub Starter v4                  | Transactions              |          |
| PROD12492       | Agile Team - Module                         | Module                    |          |
| PROD24404       | Impact Guided v3 + SA + Platform governance | Module                    |          |
| PROD29181       | Sales and Order Management                  | Fulfiller User            | 3        |
| PROD28996       | IA Control tower                            | Subscription Unit         | 1        |
| PROD28996       | App Engine Prime                            | Fulfiller User            | 5        |
| PROD25157       | Instance Observer Features Add On           | Module                    |          |
| PROD29167       | USEM Advanced                               | Subscription Unit         | 5        |
| PROD29406       | Collaborative Work Management Advanced      | Fulfiller User            | 50       |

### 3.2 Servicios profesionales ServiceNow

Se contempla la contratación de Servicios Profesionales del fabricante ServiceNow para la ejecución de mejoras sobre la configuración actual y apoyo para la implantación de los nuevos servicios, por lo que se opta por contratar una bolsa de horas de consultoría del fabricante, que podrá consumirse bajo demanda.

Sin perjuicio de su posterior consumo, se estima la siguiente bolsa de horas anual según perfil de consultor de ServiceNow:

| Servicios Profesionales            | Tipo | Unidades |
|------------------------------------|------|----------|
| Senior Engagement Manager          | Hora | 50       |
| Senior Business Process Consultant | Hora | 50       |
| Senior Tech Consultant             | Hora | 50       |