



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE N°: EJIE-2026-038

Contratación de servicios de Asistencia Técnica Gestión de Servicios, Costes y Proyectos Osakidetza.

Pliego de condiciones técnicas

Marzo 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	Enero 2026	Versión Inicial	Javier Pérez Toral	Ander Martinez Juan Jose Villa

Índice

1	Introducción	4
2	Objeto del contrato	5
2.1	Objeto del contrato	5
2.2	Requisitos de los servicios de Asistencia técnica	5
2.2.1	<i>Servicio profesional de apoyo a BRMCRM (Gestión de la Relación con el Cliente)</i>	<i>5</i>
2.2.2	<i>Automatización de procesos de servicios</i>	<i>7</i>
2.2.3	<i>Actividades fuera del alcance</i>	<i>7</i>
3	Definición del Servicio.....	9
3.1	Fases del Servicio	9
4	Configuración del Servicio	12
4.1	Organización del Equipo de Trabajo	12
4.2	Asignación de recursos a fases de proyecto	14
4.3	Composición del equipo de trabajo	15
4.4	Transferencia Tecnológica	15
4.5	Control y Seguimiento	15
5	Metodología aplicable y Entorno Tecnológico.....	17

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren 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 misión ser el órgano gestor tecnológico del Gobierno Vasco que facilita la digitalización de los servicios que el sector público vasco presta a la ciudadanía, garantizando la calidad, seguridad y continuidad de las tecnologías de la información y la comunicación que los soportan, alcanzando resultados satisfactorios en relación a las entidades cliente de los servicios y sus personas usuarias.

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 del sector público del Gobierno Vasco, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

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

Por tanto, EJIE es la 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.

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

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

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

En este ámbito, el Osakidetza encomienda a EJIE los servicios de asistencia técnica profesional necesaria para garantizar la adecuada gestión de los servicios, proyectos y costes asociados a los Sistemas de Información que dan soporte a los procesos de Osakidetza.

2 Objeto del contrato

2.1 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la prestación a EJIE de los **servicios de asistencia técnica profesional necesarios para garantizar la adecuada gestión de los servicios, proyectos y costes asociados a los Sistemas de Información que dan soporte a los procesos de Osakidetza**.

La necesidad de esta contratación se enmarca en el servicio de Asistencia Técnica que EJIE proporciona a los Departamentos, Organismos Autónomos y Entes Públicos de derecho privado del Gobierno Vasco, gestionado por el Área Técnica Educativa Socio-Sanitaria. Este servicio tiene como finalidad proporcionar **asesoría y apoyo técnico especializado** para la definición de planes y proyectos informáticos, así como para el desarrollo, mantenimiento e implantación de los Sistemas de Información. Asimismo, contribuye a que la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación vele por el cumplimiento de estándares y por la correcta implantación de las aplicaciones corporativas.

Para la adecuada prestación de dichos servicios, EJIE requiere la contratación de **servicios profesionales de soporte técnico especializado** en el ámbito de las tecnologías de la información.

El marco de referencia de los servicios prestados por EJIE a sus clientes se encuentra descrito en el área de *Servicios* de la página web corporativa (<http://www.ejie.eus>). En particular, **Osakidetza constituye actualmente un gran consumidor de servicios convergentes** relacionados con comunicaciones y seguridad, infraestructuras, plataformas y puesto de trabajo, así como de pequeñas asistencias técnicas vinculadas a la calidad del software y a la evolución tecnológica de sus sistemas de información.

2.2 Requisitos de los servicios de Asistencia técnica

Para la correcta prestación del servicio de Asistencia Técnica, EJIE requiere la contratación de **servicios profesionales especializados** proporcionados por proveedores externos. En todo caso, la ejecución de las tareas estará **siempre sujeta a las directrices, control, coordinación y seguimiento** del personal de EJIE, que ejercerá la responsabilidad última sobre las decisiones técnicas y funcionales.

Los servicios objeto del contrato comprenden la realización de las siguientes tareas, sin carácter limitativo:

2.2.1 Servicio profesional de apoyo a BRMCRM (Gestión de la Relación con el Cliente)

El presente expediente tiene por objeto la contratación de un servicio profesional de apoyo al área de **BRM-CRM (Business Relationship Management – Customer Relationship Management)** de EJIE para Osakidetza, cuya función principal consiste en actuar como **interlocutor único y referente global** entre EJIE y los clientes a los que presta servicios tecnológicos. Esta función engloba la interlocución con los clientes, la supervisión del ciclo de la demanda y la coordinación del ciclo de vida de los servicios TI, asegurando la correcta alineación entre las necesidades del negocio y las capacidades de EJIE.

Para conseguir este objetivo, el rol BRM-CRM desarrolla funciones tales como:

- **Comprender y anticipar las necesidades del cliente**, identificando oportunidades de mejora o evolución tecnológica y trasladándolas a EJIE de forma estructurada.
- **Alinear expectativas y velar por la satisfacción del cliente**, asegurando que se cumplan los ANS y niveles de servicio acordados e identificando desviaciones.
- **Acompañar y supervisar el ciclo completo de las demandas** (iniciativas, encargos, peticiones y solicitudes de servicio), coordinándose con el equipo de Gestión de Iniciativas y los demás equipos responsables, y utilizando el catálogo corporativo de servicios como herramienta estructurante.

- **Coordinar y movilizar a las distintas áreas técnicas de EJIE**, garantizando una respuesta eficaz y coherente en todo el ciclo Delivery y Support. Esto incluye la interlocución con Subdirecciones, Centros de Competencia, equipos de operación y el servicio de Confianza.
- **Participar en procesos de contratación, facturación y control económico**, proporcionando una visión consolidada de costes, consumos, desviaciones y proyecciones.
- **Asegurar una visión global del servicio**, integrando información de iniciativas, proyectos, incidencias, operación y reporting para facilitar la toma de decisiones y la gobernanza del servicio por parte del cliente y de EJIE.
- **Facilitar la adopción y correcta utilización de los servicios contratados**, acompañando al cliente en la transición, informando sobre cambios relevantes y resolviendo dudas operativas.

En definitiva, el BRM-CRM constituye un **rol transversal y estratégico** que combina capacidades de gestión, comunicación, análisis, coordinación técnica y supervisión económica, actuando como garante de la calidad del servicio y como vínculo estable entre EJIE y sus clientes.

El servicio incluirá, entre otras, las siguientes actividades:

a) Gestión de la demanda y relación con clientes

- Registro, análisis y seguimiento de demandas tecnológicas procedentes de Departamentos, Organismos Autónomos y Entes del Gobierno Vasco.
- Interlocución fluida con responsables funcionales y técnicos de los clientes para asegurar la correcta comprensión de necesidades y expectativas.
- Priorización y categorización de solicitudes según criterios establecidos por EJIE y Osakidetza.
- Identificación temprana de riesgos, dependencias o conflictos entre demandas.

b) Coordinación con las áreas técnicas de EJIE

- Traslado estructurado de requisitos a las áreas técnicas responsables (consultoría, infraestructuras, comunicaciones, puesto de trabajo, plataformas, etc.).
- Seguimiento del ciclo de vida de cada servicio o proyecto, asegurando el cumplimiento de plazos, calidad y niveles de servicio.
- Participación en reuniones técnicas y comités de seguimiento cuando así lo determine EJIE.
- Coordinación para la elaboración de propuestas técnicas, valoraciones, planes de proyecto y documentación de soporte.

c) Supervisión y seguimiento económico (costes y consumos)

- Control y análisis de los costes asociados a los servicios TI prestados a los clientes.
- Revisión de consumos, imputaciones, desviaciones y evolución presupuestaria.
- Gestión del proceso de facturación.
- Elaboración de informes periódicos para los responsables de EJIE y para los clientes.
- Detección de ineficiencias y propuestas de optimización.

d) Apoyo en la planificación y mejora continua

- Participación en la definición de planes anuales de trabajo, hojas de ruta y marcos de priorización.
- Contribución a la mejora de procesos internos de BRM-CRM y de la calidad del servicio prestado.
- Identificación de oportunidades de evolución tecnológica y mejoras alineadas con los objetivos estratégicos de EJIE y Osakidetza.

e) Documentación y reporting

- Elaboración de informes operativos y ejecutivos solicitados por EJIE u Osakidetza.
- Actualización de documentación funcional, técnica y procedimental asociada a la gestión del servicio.
- Mantenimiento de repositorios, cuadros de mando, inventarios o herramientas corporativas utilizadas para seguimiento y control.

El adjudicatario deberá utilizar exclusivamente las herramientas corporativas vigentes indicadas por EJIE para la gestión de demandas, seguimiento económico, reporting y control del servicio.

2.2.2 Automatización de procesos de servicios

Se admitirá la propuesta de **iniciativas orientadas a la automatización** de determinados procesos asociados al servicio objeto del contrato **mediante el uso de técnicas de Inteligencia Artificial u automatizaciones**.

Estas iniciativas tendrán como objetivo la mejora de la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la reducción de tareas repetitivas, y se limitarán exclusivamente a procesos propios del servicio BRMCRM, tales como, a título enunciativo y no limitativo:

- Clasificación, priorización o agrupación de demandas.
- Generación asistida de informes operativos o ejecutivos.
- Apoyo al análisis de consumos, imputaciones y conciliaciones económicas.
- Detección de desviaciones o incoherencias en datos de servicio.
- Automatización parcial de tareas administrativas o de reporting.
- U otros.

La identificación de procesos a automatizar se realizará mediante un proceso iterativo de:

1. Propuesta por parte del adjudicatario.
2. Evaluación y priorización por parte de EJIE.
3. Autorización expresa para el desarrollo de un prototipo o prueba de concepto.
4. Desarrollo del prototipo en los entornos y con las herramientas facilitadas por EJIE.
5. Evaluación del resultado por EJIE.

La implantación efectiva de cualquier automatización quedará sujeta a una decisión expresa de EJIE, pudiendo requerir, en su caso, la participación de otros equipos o contratos específicos para su evolución o puesta en producción.

La tecnología, licencias, plataformas y entornos necesarios para la ejecución de estas iniciativas serán proporcionados por EJIE.

En ningún caso el desarrollo de prototipos implicará:

- Compromiso de implantación en producción.
- Uso de licencias o herramientas propiedad del adjudicatario.
- Sustitución de la supervisión humana.
- Acceso no autorizado a sistemas productivos

2.2.3 Actividades fuera del alcance

No forman parte del servicio:

- Resolución técnica de incidencias o problemas.
- Actividades de desarrollo, testing, despliegues o explotación.

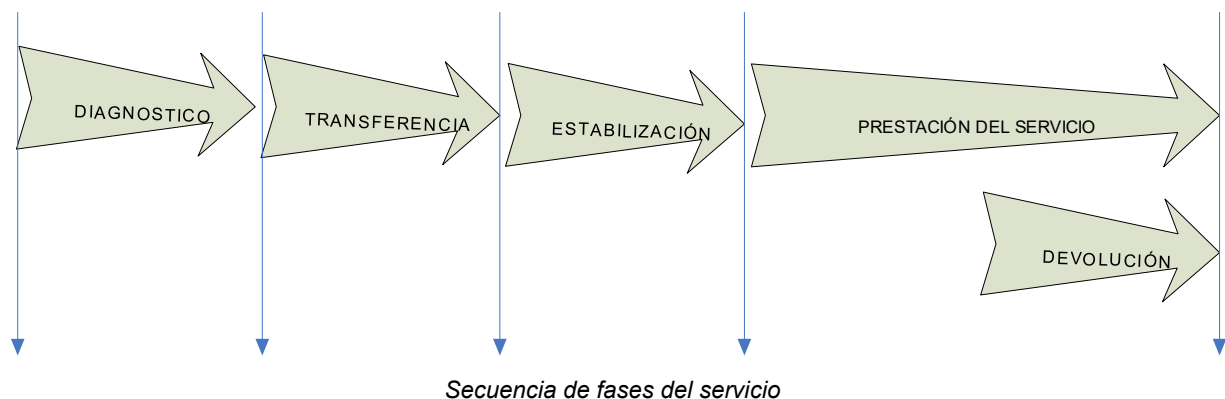
- Relación contractual con terceros en nombre de EJIE.
- Acceso a sistemas productivos sin autorización expresa.

3 Definición del Servicio

3.1 Fases del Servicio

El modelo de prestación del servicio se estructura en **cinco fases consecutivas**, adaptadas a la naturaleza del servicio BRM-CRM. Estas fases garantizan una correcta adquisición de conocimientos, una transición ordenada, una prestación estable y una devolución eficiente del servicio al finalizar el contrato.

Las fases y sus entregables deberán considerarse orientativos. Antes del inicio, el adjudicatario y el responsable del servicio en EJIE concretarán los entregables definitivos en función de las características específicas del servicio de apoyo al BRM-CRM.



FASE 1: DIAGNÓSTICO

Esta fase permite al adjudicatario obtener una visión clara y actual del servicio BRM-CRM, de los procesos de relación con el cliente, de los flujos de demanda, del modelo económico asociado (costes, consumos y facturación) y de la interacción con las distintas áreas de EJIE.

El adjudicatario, en coordinación con el equipo BRM-CRM y con Soporte a Negocio, realizará:

- Análisis del modelo actual de relación con Osakidetza.
- Revisión de flujos de demanda y de los puntos de interacción con Gestión de Iniciativas.
- Mapa de interlocutores, áreas técnicas y foros de coordinación.
- Revisión de herramientas corporativas utilizadas (CRM, ServiceNow, repositorios, cuadros de mando, etc.).
- Revisión del proceso económico: consumos, imputaciones, facturación, desviaciones y reporting económico.
- Identificación de áreas de mejora y riesgos operativos.

Salida:

- Informe de diagnóstico de situación del servicio BRM-CRM y procesos asociados.

FASE 2: TRANSFERENCIA

Durante esta fase, el adjudicatario adquirirá el conocimiento operativo necesario para ejecutar el servicio, siempre bajo supervisión del personal de EJIE.

Las actividades incluirán:

- Sesiones de transferencia con BRM-CRM, Soporte a Negocio, áreas técnicas y equipo de Gestión de Iniciativas.
- Revisión y comprensión de los flujos de coordinación (demandas, incidencias graves, reuniones, reporting).
- Revisión de los procedimientos de seguimiento económico y facturación.
- Acceso y familiarización con herramientas corporativas de gestión y reporting.
- Documentación del conocimiento adquirido y de las dependencias operativas.

Salida:

- Informe de resultados de la fase de transferencia

FASE 3: ESTABILIZACIÓN

En esta fase el adjudicatario, ya con el conocimiento adquirido, comenzará a ejecutar tareas del ámbito BRM-CRM con acompañamiento del personal de EJIE.

Incluye:

- Ejecución supervisada de tareas de relación con cliente, seguimiento de demanda, reporting y gestión económica.
- Ajuste de flujos de trabajo específicos para este servicio.
- Validación de la organización propuesta (recursos, roles, interlocutores).
- Confirmación de los niveles de autonomía necesarios para la prestación del servicio.
- Ajustes operativos para asegurar calidad, trazabilidad e integración con el modelo EJIE.

El plazo máximo de ejecución de las fases 1, 2 y 3 será de **1 mes**, y **no será facturable**, salvo autorización expresa de EJIE.

Salidas:

- Organización final del servicio
- Flujos de trabajo consolidados

FASE4: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Es la fase operativa en la que el adjudicatario prestará el servicio con plena autonomía dentro del marco definido por EJIE.

Incluye:

- Gestión de la relación con el cliente en coordinación con BRM-CRM y Soporte a Negocio.
- Supervisión y acompañamiento en la gestión de la demanda (siempre coordinándose con el equipo de Gestión de Iniciativas).

- Coordinación con áreas técnicas, seguimiento de servicios, convocatorias y preparación de reuniones.
- Elaboración de reporting (operativo, ejecutivo y económico).
- Supervisión económica y proceso de facturación (validación de consumos, imputaciones, conciliación de datos y análisis de desviaciones).
- Detección de áreas de mejora y propuestas de optimización.
- Cumplimiento de los niveles de servicio e indicadores que se establezcan.

Salidas:

- Las propias de las actividades objeto de la contratación.

FASE 5: DEVOLUCIÓN

El objetivo de esta fase es asegurar una **transición ordenada** del servicio a EJIE o a un nuevo adjudicatario.

Incluye:

- Transferencia completa del conocimiento adquirido durante la prestación del servicio.
- Entrega de documentación actualizada (flujos de demanda, procedimientos, reporting, modelos de seguimiento económico, etc.).
- Entrega del inventario de tareas, foros, interlocutores y dependencias.
- Soporte activo al proceso de transición durante el periodo establecido.
- Revisión y aprobación del Plan de Devolución por parte de EJIE.

Salidas:

- Plan de devolución, realizado

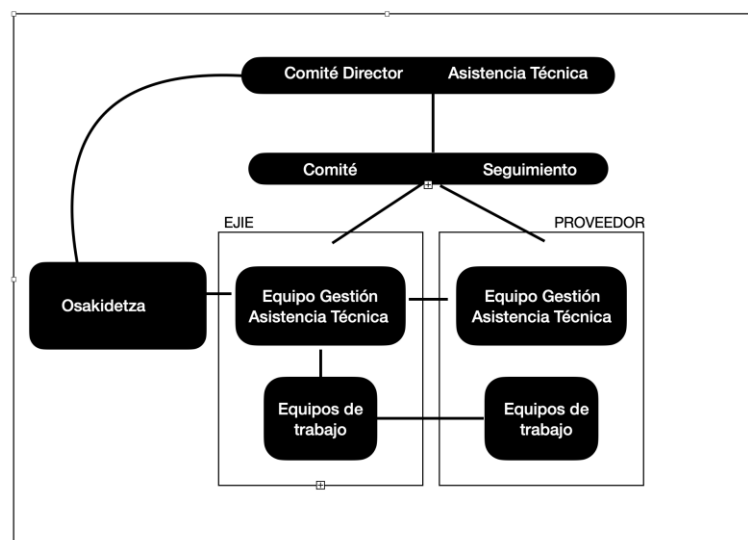
4 Configuración del Servicio

4.1 Organización del Equipo de Trabajo

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

- La **organización del equipo de servicio**, indicando los perfiles propuestos.
- Las **funciones de cada perfil**, su dedicación y su relación con los distintos procesos del servicio BRM-CRM.

A continuación, se detalla un **modelo organizativo de referencia**, adaptado al alcance del presente contrato.



COMITÉ DIRECTOR ASISTENCIA TÉCNICA

Órgano de máximo nivel que representa a EJE, Osakidetza y la empresa adjudicataria. Supervisa el alineamiento estratégico del servicio y garantiza la consecución de los objetivos.

Participantes:

- EJE:
 - Dirección de Área de EJE o director técnico
 - Jefe/a de proyecto responsable Osakidetza
- OSAKIDETZA
 - Responsable designado por la organización
- Empresa adjudicataria:
 - Director/a de Proyecto de la empresa adjudicataria en representación de la Dirección
 - Responsable del servicio BRM-CRM

Periodicidad de las reuniones del Comité:

- Trimestral. Deberá quedar constancia de un acta de reunión y de los informes facilitados por la empresa adjudicataria.

Roles y responsabilidades:

Contratación de servicios de Asistencia Técnica Gestión de Servicios, Costes y Proyectos Osakidetza.
Pliego de condiciones técnicas

- Liderar y apoyar la consecución de los objetivos del servicio.
- Resolver conflictos o decisiones que excedan el ámbito del Comité de Seguimiento.
- Aprobar indicadores clave del servicio (ANS, métricas, reporting económico).
- Validar cambios en alcance, planificación o dedicaciones.
- Garantizar disponibilidad de medios y recursos necesarios.
- Supervisar la calidad global del servicio de Asistencia Técnica.

COMITÉ DE SEGUIMIENTO

Órgano operativo responsable del control funcional del servicio y del seguimiento de actividades, cargas de trabajo, incidencias, reporting y coordinación con otras áreas.

Participantes:

- EJIE:
 - Jefe/a de proyecto responsable Osakidetza
 - Otro personal de EJIE que, a solicitud del Jefe de Proyecto, fuera requerido incluir en este comité.
- OSAKIDETZA:
 - Responsable designado por la organización
- Empresa adjudicataria:
 - Responsable del proyecto/servicio BRM-CRM

Periodicidad de las reuniones del Comité:

- Mensual, con acta formal e informes entregados por la empresa adjudicataria.

Roles y responsabilidades:

- Seguimiento continuo del servicio BRM-CRM.
- Revisión de cargas de trabajo, planificación y recursos.
- Seguimiento del plan de formación del equipo adjudicatario.
- Revisión del reporting operativo y económico.
- Escalado al Comité Director cuando sea necesario.
- Elaboración y revisión de informes de progreso.
- Revisión mensual de consumos, imputaciones y facturación.
- Seguimiento de incidencias de facturación abiertas.

EQUIPOS DE TRABAJO DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Para la realización de los servicios especificados en el Objeto del contrato, el adjudicatario dispondrá de un equipo de trabajo, que estará formado por perfiles con capacidad, experiencia, y conocimientos necesarios para el correcto desempeño de su trabajo.

Participantes:

- **Participantes obligatorios:**
 - **Responsable del Servicio**
Funciones: coordinación con EJIE y supervisión del equipo.
- **Participantes opcionales, según demanda del servicio:**
 - **Perfil BRM-CRM / Consultor Senior (mínimo 1 recursos en cualquier configuración de servicio)**
Funciones:
 - Liderazgo operativo
 - Interlocución con cliente

- Supervisión de demandas complejas
- Coordinación con Gestión de Iniciativas
- Reporting económico, análisis de desviaciones complejos.
- Informes operativos y ejecutivos
- Actualización de repositorios, documentación y cuadros de mando
- Coordinación con áreas.
-
- **Perfil BRM-CRM / Consultor Junior**
 - Interlocución con cliente
 - Supervisión de demandas básicas
 - Conciliaciones básicas de facturación.
 - Informes operativos
 - Actualización de repositorios, documentación y cuadros de mando

El servicio se prestará bajo demanda, en función de las necesidades de EJIE y Osakidetza, dentro del ámbito definido en este Pliego.

Cada licitador deberá proponer un **responsable de servicio**. Este responsable de relación será **una persona** de su organización **encargada** de la gestión del contrato adjudicado al amparo del presente expediente. De modo adicional dicha persona responsable deberá ejercer las facultades de dirección, organización y disciplinarias en lo referente a las personas que presten los servicios contratados, así como de gestionar y coordinar la actividad preventiva, en base a los procedimientos establecidos por EJIE en www.ejje.eus. En caso de incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones, EJIE se reserva el derecho de resolver el contrato. El responsable de servicio **solo podrá imputar** en año natural **150 horas máximo**. Se reserva el derecho EJIE de ampliarlo.

4.2 Asignación de recursos a fases de proyecto

El licitador deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica, un desglose de horas y el % de dedicación total por perfil y fase del proyecto, siguiendo exactamente el siguiente modelo:

Descripción Perfil	Fase Diagnóstico		Fase Transferencia		Fase Estabilización		Fase Prest. del servicio	Fase Devolución		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	%	Horas	%	
Responsable de servicio										
Consultor BRM-CRM Senior										
Consultor BRM-CRM Junior										
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.

- La fase de prestación, al ser bajo demanda, no se solicita desglose de horas pero sí % para la valoración de la fase de prestación del servicio.
- **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

De manera puntual, en aquellos casos en que los trabajos deban ser realizados en las dependencias de EJIE, estos se realizarán en las siguientes condiciones:

El horario de atención telefónica, así como la atención a peticiones se ajustará a la jornada de trabajo establecida por EJIE.

4.3 Composición del equipo de trabajo

El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a la solvencia requerida, y a los servicios especificados en este pliego de condiciones técnicas.

La totalidad del equipo presentado deberá estar disponible para la incorporación de forma inmediata a la formalización del pedido/contrato por parte de EJIE.

La empresa adjudicataria garantizará la continuidad del personal asignado al servicio. Cualquier sustitución deberá comunicarse con un preaviso mínimo de 15 días hábiles y deberá venir acompañada de un plan de transición que garantice la no interrupción del servicio. EJIE podrá solicitar el relevo de recursos por razones objetivas de desempeño.

4.4 Transferencia Tecnológica

El adjudicatario deberá:

- Facilitar a EJIE toda la información, documentación, informes y procedimientos utilizados durante la prestación del servicio.
- Transferir completamente el conocimiento necesario para la continuidad del servicio.
- Realizar actividades formativas al personal de EJIE u Osakidetza designado.

4.5 Control y Seguimiento

El licitador deberá proponer un modelo de control y seguimiento que incluya:

- Reuniones de seguimiento (objetivo, periodicidad, asistentes, métricas).
- Informes de seguimiento por fases y solicitudes.
- Indicadores de calidad del servicio BRM-CRM.
- Procesos de acciones correctoras.

Antes del inicio del servicio, EJIE concretará entregables y periodicidades, manteniéndose **obligatoria una reunión mensual** del Comité de Seguimiento con su acta correspondiente.

Al menos deberán incluirse indicadores relativos a:

- Tiempo de respuesta al cliente (interno).
- Tiempo de gestión/preparación de reporting.
- Cumplimiento de hitos de facturación y cierres mensuales.
- Cumplimiento de planes de seguimiento económico.
- Calidad y puntualidad de los informes.
- Consistencia de datos (consumos vs imputaciones vs facturación).

Previamente al inicio de la prestación del servicio se concretará por el responsable del servicio 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. Aun así, **deberá al menos existir una reunión de seguimiento con carácter mensual del Comité de Seguimiento**, quedar constancia de la misma con el consecuente informe de seguimiento y acta de reunión asociada.

5 Metodología aplicable y Entorno Tecnológico

La organización del trabajo y la prestación del servicio **de Asistencia Técnica**, tal y como se ha mencionado con anterioridad, el nivel de cumplimiento de los mismos dentro de los servicios a prestar deberá concretarse en las fases iniciales del proyecto. Aun así, las ofertas presentadas deberán tomar como referencia dichos modelos y metodologías, que se explican brevemente a continuación.

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 proyecto 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, y garantizando la simbiosis con el modelo actual vigente.

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
- Planteamiento para la Mejora Continua y la aportación de valor
- 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

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, vemos las herramientas de gestión que el servicio se apoya y por tanto debe conocer:

- ServiceNow
- HP Service Manager
- Power BI para los cuadros de mando