Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Expte. EJIE-017-2024

Suministro de una solución de vigilancia tecnológica y servicios asociados

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Enero de 2024

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Posta-kutxatila / Apartado: 809 • 01080 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • Fax. 945 01 73 01 • www.ejie.net

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen 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	19-01-23	Versión Inicial	Endika Gandarias Oscar Guadilla	Juanjo Carrasco

Índice

1 Introducción 4

1.1 Perfil de la compañía 4

2 Objeto del contrato 5

2.1 Objeto y alcance del producto 5

2.2 Contexto 5

3 Contenido 6

3.1 Herramienta para la Vigilancia Tecnológica 6

3.2 Servicios profesionales asociados 7

4 Dimensionamiento del servicio 8

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

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 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 del contrato

2.1 Objeto y alcance del producto

EJIE precisa contratar servicios de apoyo a los procesos de vigilancia de los diferentes departamentos de la empresa con el siguiente objeto:

- Disponer de una plataforma de apoyo a la vigilancia de los diferentes procesos de EJIE S.A.
- Contratación de servicios profesionales para:
  - La puesta en marcha de la plataforma.
  - El modelado en la plataforma de las diferentes áreas de vigilancia.
  - Análisis continuo de dichas áreas.

2.2 Contexto

En el año 2016 se comienza a trabajar en tareas de Innovación y Vigilancia Tecnológica basadas en un proceso de gestión ISO9001; actualmente habiendo pasado la correspondiente certificación oficial de Aenor.

Desde el comienzo, en la compañía, se marca la diferencia entre Vigilancia Tecnológica e Innovación de cara a marcar actividades independientes:

- Vigilancia Tecnológica tiene el objetivo conocer y evaluar tecnologías que puedan aportar a la mejora de la actividad de la compañía. En esencia lo que se persigue es poner en valor el uso de nuevas tecnologías.
- Innovación tiene como objetivo mejorar las actividades realizadas en la compañía pudiendo realizarse mejoras bien aplicando tecnología o bien mediante aspectos organizativos.

Vigilancia Tecnológica tiene por tanto la misión de realizar propuestas a una comisión de innovación, pero para poder realizar estas propuestas el proceso necesita fuentes de información que enriquezcan la entrada de conocimiento.

Además, esta información deberá ser la base sobre la que construir una lista de ideas que permita la realización de una planificación de posibles mejoras y pruebas a realizar en el futuro.

Con estos objetivos en mente en el año 2023 se realizó una prueba de concepto para estudiar los beneficios que una herramienta de apoyo a la innovación y vigilancia podía aportar al proceso. Después de 8 meses las conclusiones de dicha prueba de concepto exponían las ventajas de contar con un apoyo de este tipo de herramientas y se llegaron a abordar características que en un principio no se tuvieron en cuenta y que resultaron de gran utilidad.

3 Contenido

Se solicita la presentación de una oferta en respuesta a este pliego para la adquisición de los productos y servicios que se detallan a continuación.

3.1 Herramienta para la vigilancia

La entrada de información en el proceso de Innovación y Vigilancia Tecnológica se realiza de forma manual por los integrantes del proceso, lo que hace que esto no sea una fuente de información continua y provoca que las ideas que surjan de esa información puedan ser olvidadas fácilmente. Además, cada vez existen más fuentes de información que podrían ser de utilidad al proceso, pero incluir estas fuentes constituyen un enorme esfuerzo por parte de los integrantes del proceso: leer, filtrar, analizar y difundir dicha información son actividades cuya dedicación crece exponencialmente.

Con el objetivo de mejorar el flujo de entrada de información en el proceso y su posterior análisis, la recogida de información debería estar centralizada en una herramienta que se ofrezca en modo servicio y que ofrezca las siguientes posibilidades:

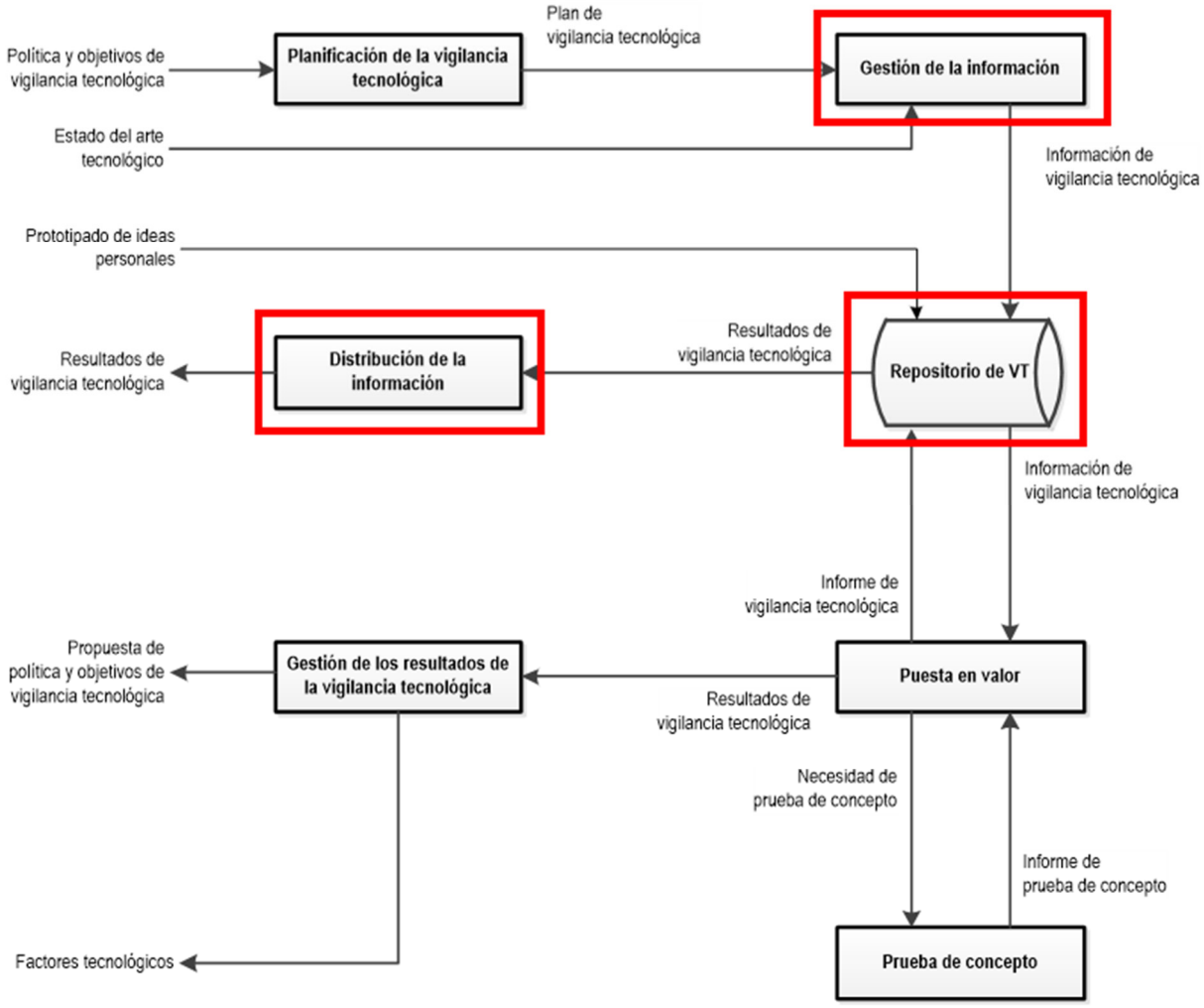
- Configurar recogida de información desde diferentes fuentes.
- Configurar áreas temáticas con actividades de vigilancia.
- Realizar filtros sobre la información entrante según diferentes criterios.
- Categorizar la información según las diferentes áreas de vigilancia definidas.
- Gestión de usuarios:
    - Configurar diferentes roles de acceso según las responsabilidades de cada usuario.
    - Asignación de usuarios a las diferentes áreas de vigilancia
- Puntuación de noticias recibidas.
- Incorporar un proceso/flujo de ideación.
- Canal de comunicación de noticias destacadas, que permita un acceso público a las mismas (p.e. boletines).

Con una herramienta que cumpla con estas características se pretende mejorar ostensiblemente la capacidad de creación de ideas del proceso y avanzar en la vigilancia alineándose con las tendencias de mercado y conocer mejor lo que hacen los competidores.

Si atendemos a los requisitos que debe cumplir un sistema de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva según la **UNE 166006**, estaríamos hablando de satisfacer varias fases establecidas en dicha norma:

- Fuentes de información.
- Búsqueda.
- Tratamiento y validación de la información

Y si esto lo trasladamos a las actividades definidas en el proceso de Innovación y Vigilancia Tecnológica de EJIE, una herramienta de este tipo impactaría positivamente en las siguientes actividades marcadas en rojo que precisamente están alineadas con la anteriormente citada norma UNE:



3.2 Servicios profesionales asociados

Con el objetivo de que la inclusión de la herramienta se haga de un modo acorde con las necesidades de las diferentes áreas de EJIE interesadas en las actividades de vigilancia, se necesita también una serie de servicios profesionales asociados a la implantación de la herramienta:

- Administración general de la herramienta.
- Análisis de los requisitos áreas/procesos de EJIE relacionados con la vigilancia.
- Puesta en marcha de la herramienta acorde con el análisis anteriormente realizado.
- Revisión y mejora de la actividad de vigilancia de las diferentes áreas/procesos configurados.
- Análisis de las noticias filtradas y enriquecimiento, en caso necesario, de los filtros configurados.
- Formación y capacitación del personal.

4 Dimensionamiento del servicio

Deberá designarse un equipo de personas al proyecto que tendrá que ajustarse a las necesidades del servicio, asignando los recursos adecuados para la realización de cada tarea.