Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-2026-146

Suministro de licencias y servicios de Soporte de Plataformas de Gestión de Dispositivos Móviles.

Documento de especificaciones / Pliego de Condiciones Técnicas

Octubre de 2026

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	15/10/2026	Versión inicial	Josu González	Fernando Ruiz

1 Introducción 4

2 Objeto del contrato 5

2.1 Lotes 5

3 Características del servicio 6

3.1 Lote 1: Licenciamiento y Soporte del Fabricante de la solución MDM de Osakidetza 6

3.1.1 Alcance del suministro 6

3.1.2 Soporte de fabricante y actualizaciones 6

3.2 Lote 2: Servicios de Soporte y Administración de las soluciones MDM corporativas 6

3.2.1 Calidad de la solución propuesta y plan de trabajo 7

3.2.2 Grupo de trabajo y organización 22

3.2.3 Plan de transición de entrada y salida del servicio 23

3.2.4 Garantía de la disponibilidad del servicio 26

4 Condiciones SEGURIDAD 28

5 ANEXO I- ENTORNO TECNOLOGICO Y VOLUMETRIA REFERENCIA DEL SERVICIO 30

5.1 Plataforma MDM Ivanti (Osakidetza) 30

5.2 Plataforma MDM Omnissa WSO UEM 30

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 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

El objeto del contrato es la contratación del **Suministro de licencias y servicios de Soporte de Plataformas de Gestión de Dispositivos Móviles** para llevar a cabo la operación tanto de los servicios corporativos de convergencia como de los servicios "Legacy" existentes en las diversas entidades.

Estos servicios son necesarios para dar respuesta a las necesidades, en el ámbito de puesto de trabajo, en la gestión de dispositivos móviles de diferentes Entidades del Sector Público Vasco en el periodo 2027-2028.

Los **objetivos** que deben primar **en el suministro del servicio** son:

- **Lote 1: Suministro de licenciamiento y soporte oficial de fabricante**. Se deberá suministrar las licencias y contratar el soporte oficial del fabricante para la plataforma MDM (mobile-device-management) de Osakidetza para todos los equipos indicados en el ANEXO I del presente documento.
- **Lote 2: Servicios de soporte y mantenimiento integral**, que deberá garantizar el soporte ante incidencias, bien sean por posibles averías, como la actualización de versiones de software de los equipamientos y sistemas de gestión, de acuerdo con el alcance solicitado y asegurando el cumplimiento de los requisitos descritos en el presente pliego de condiciones.

El contenido detallado del servicio se encuentra en los siguientes apartados.

La prestación de los servicios solicitados en este pliego conlleva el cumplimiento de los **Acuerdos de Nivel de Servicio** entre EJIE y la adjudicataria, que tendrá los ajustes necesarios en función de la ejecución de los servicios. Dicho Acuerdo de Nivel de Servicio estará alineado con las necesidades del cliente, siendo necesario su constante seguimiento para garantizar el servicio prestado y con la suficiente flexibilidad para que permita su actualización en función de cambios o nuevos requerimientos del cliente.

2.1 Lotes

Con el fin de favorecer la concurrencia y adecuar el objeto contractual a la naturaleza de las prestaciones requeridas, el contrato se estructura en los siguientes lotes:

- **Lote 1**: Licenciamiento y Soporte del Fabricante de la solución MDM de Osakidetza.
- **Lote 2**: Servicios de Soporte y Administración de las soluciones MDM corporativas.

3 Características del servicio

Las prestaciones objeto de la presente contratación se estructuran en dos lotes diferenciados, atendiendo a la distinta naturaleza de los servicios y suministros requeridos.

Las características específicas, alcance funcional y requisitos de cada lote se describen en los apartados siguientes.

3.1 Lote 1: Licenciamiento y Soporte del Fabricante de la solución MDM de Osakidetza

El presente lote comprende el suministro y renovación de las licencias necesarias para la utilización de la plataforma MDM de Osakidetza incluida en el alcance del contrato, así como el acceso a los servicios de soporte proporcionados por el fabricante asociados a dichas licencias.

El adjudicatario deberá garantizar durante toda la vigencia del contrato la disponibilidad y vigencia de las licencias incluidas en su alcance, realizando las actuaciones necesarias para su renovación, ampliación, reducción o regularización cuando resulte procedente.

3.1.1 Alcance del suministro

El suministro deberá cubrir el licenciamiento requerido para la utilización de la solución Ivanti (anteriormente MobileIron) Endpoint Manager for Mobile correspondiente a la plataforma MDM de Osakidetza (Apartado 5.1) durante toda la duración del contrato.

Se requiere la renovación del soporte actual para una volumetría de 3.000 dispositivos.

La referencia del contrato necesario a este respecto será la siguiente:

Part Number	Descripción
MI-UEMP-D-1YSA	Ivanti Endpoint Manager Mobile Secure Premium per Device On-premise Subscription with Assurance Support.

3.1.2 Soporte de fabricante y actualizaciones

El adjudicatario deberá garantizar durante toda la vigencia del contrato la correcta activación y el mantenimiento de la cobertura de soporte oficial del fabricante, asociada a las licencias suministradas, de acuerdo con las condiciones establecidas para la modalidad contratada.

La cobertura contratada deberá incluir los derechos de acceso a las actualizaciones, correcciones, parches de seguridad y nuevas versiones del producto.

Entre las obligaciones incluidas en este apartado se encuentran:

- Facilitar a EJIE la documentación acreditativa de las licencias y de la cobertura de soporte asociada.
- Informar a EJIE sobre cambios relevantes comunicados por el fabricante que puedan afectar al modelo de licenciamiento, condiciones de soporte o ciclo de vida del producto.

3.2 Lote 2: Servicios de Soporte y Administración de las soluciones MDM corporativas

El presente lote comprende la prestación de los servicios de soporte técnico especializado, operación, administración, mantenimiento y evolución de las plataformas MDM incluidas en el alcance del contrato (ANEXO I).

El servicio se estructura en cuatro funciones principales, basadas en el ciclo de vida de un servicio de TI:

- Operación del servicio.

- Transición del servicio.
- Diseño del servicio.
- Mejora continua del servicio.

Disponibilidad Horaria

Las prestaciones objeto del presente contrato deberán prestarse de acuerdo con los requisitos de disponibilidad definidos, garantizando la adecuada cobertura de las necesidades de EJIE y de las entidades asociadas.

Los adjudicatarios deberán disponer de los medios organizativos y técnicos necesarios para atender las solicitudes, incidencias, actuaciones planificadas y requerimientos que se produzcan dentro de los horarios establecidos fuera del horario habitual de prestación del servicio.

Se considerará **Horario Habitual** el siguiente:

- **Jornada partida:**
  - Lunes a jueves: 7:00 h a 18:00 h.
  - Viernes: 7:00 h a 16:00 h.
- **Jornada continua:**
  - Lunes a viernes: 7:00 h a 16:00 h.

El servicio se prestará en régimen de **24x7** (24 horas, 7 días a la semana) los 365 días del año, garantizando la atención de incidencias, actuaciones planificadas y demás actividades incluidas dentro del alcance del servicio.

Intervenciones fuera del horario habitual

Las operaciones y asistencias que requieran los servicios objeto del expediente y que exijan la parada de alguna máquina o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico de EJIE, en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.

Dichas intervenciones podrán realizarse fuera del horario habitual, en horario nocturno y/o festivo.

Para cubrir casos específicos, se deberá asumir **una bolsa de 250 horas anuales para intervenciones extraordinarias** (actuaciones planificadas fuera del horario habitual y que sirvan de apoyo a Puestas en Productivo de los Proyectos que no se puedan realizar dentro del horario de prestación del servicio).

Esta bolsa de horas se encuentra incluida dentro del alcance y del precio global del servicio, por lo que su utilización no dará lugar a facturación adicional ni supondrá coste adicional alguno para EJIE. Las horas se realizarán a demanda de EJIE, y el adjudicatario deberá presentar informe de propuesta y seguimiento de estas que deberá ser aprobado por EJIE.

3.2.1 Calidad de la solución propuesta y plan de trabajo

3.2.1.1 Servicio de Operación

Los servicios principales para la Operación del servicio son los siguientes:

- Gestión de Incidencias
- Gestión de Problemas
- Operación y administración
- Mantenimiento
- Gestión de peticiones
- Gestión de eventos

3.2.1.1.1 Gestión de incidencias

El servicio de **Gestión de Incidencias** se encarga de las actividades asociadas con la restauración de la operación de servicio normal lo más rápido posible y minimizar el impacto adverso en las operaciones de negocio del Cliente, asegurando así que se mantienen los mejores niveles posibles de calidad y disponibilidad del servicio.

El servicio de Gestión de Incidencias aplica a los grupos de soporte de Nivel 1 (CAU), **Nivel 2** y Nivel 3 (Fabricante). El soporte de Nivel 1 (CAU) es responsable de la propiedad de registrar y rastrear la Incidencia. También es responsable de la estrecha coordinación, supervisión y seguimiento continuos de las incidencias que han sido escalados a grupos de soporte de segundo y tercer nivel y de informar sobre ellos para asegurar que las incidencias escaladas se resuelvan tan pronto como sea posible.

Los **roles** dentro del proceso de Gestión de Incidencias que asumirá el servicio son los de ***"Gestor de Incidencias de Segundo Nivel"*** y ***"Personal de Soporte de Segundo Nivel"*** para las tecnologías asignadas.

Las principales actividades del proceso de Gestión de Incidentes incluyen:

- Detección y grabación de incidentes
- Clasificación de incidentes y apoyo inicial
- Investigación y diagnóstico de incidentes
- Escalamiento de incidentes
- Resolución y recuperación de incidentes
- Cierre del incidente

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de Gestión de Incidencias que el proveedor realizará:

- Gestionar el ciclo completo de las incidencias conforme a los procedimientos de EJIE, desde su registro, clasificación y priorización hasta su resolución y cierre.
- Proporcionar soporte técnico de Nivel 2 para hardware, software y aplicaciones incluidas en el ámbito del servicio, resolviendo incidencias y consultas funcionales de las personas usuarias.
- Diagnosticar incidencias, aplicar soluciones conocidas y ejecutar acciones correctivas cuando sea posible, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
- Escalar incidencias y problemas a niveles superiores de soporte, fabricantes o terceros cuando sea necesario, realizando el seguimiento hasta su resolución definitiva.
- Mantener actualizados los registros de incidencias, activos, configuración e inventario, asegurando la trazabilidad y calidad de la información.
- Documentar soluciones y conocimiento adquirido en la base de conocimiento para favorecer la resolución eficiente de futuras incidencias y la transferencia de conocimiento.
- Coordinarse con otros grupos de soporte para compartir conocimiento y garantizar una gestión integral de incidencias y problemas.
- Notificar las incidencias graves y de alta prioridad según los procedimientos establecidos por EJIE.
- Realizar revisiones periódicas de incidencias y problemas abiertos, participar en sesiones de seguimiento y elaborar informes de gestión, tendencias e incidencias graves.
- Verificar la satisfacción de las personas usuarias tras la resolución de las incidencias y proceder a su cierre formal.
- Garantizar que todas las actuaciones de resolución se realizan conforme a los procedimientos de gestión del cambio y demás procesos ITSM definidos.

3.2.1.1.1.1 Niveles de servicio ante incidencias

A continuación, se definen los conceptos a tener en cuenta para los ANS ante incidencias:

- Se entiende por **tiempo de respuesta** del servicio, el tiempo transcurrido desde la notificación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en el que el personal técnico del adjudicatario comienza a proceder con el diagnóstico de esta.
- Se entiende por **tiempo de resolución** del servicio, el tiempo que va desde la notificación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en que la avería está reparada o el servicio en funcionamiento.

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos, a cumplir por el adjudicatario en las resoluciones, según la severidad de las incidencias:

Tiempos máximos	Graves	Altas	Medias	Bajas
Respuesta	5 minutos en horario habitual y 30 minutos en 24x7 en todos los casos			
Resolución	4 horas	4 horas	12 horas	24 horas

En caso de necesidad, un técnico de soporte del presente expediente tendrá que desplazarse a cualquier ubicación donde haya o vaya a haber infraestructura administrada por el servicio.

3.2.1.1.2 Gestión de problemas

El servicio de Gestión de Problemas se encarga de minimizar el impacto adverso de incidencias y problemas en el negocio, causado por errores dentro de la Infraestructura de TI, y para prevenir la repetición de incidencias relacionadas con estos errores determinando la causa subyacente desconocida, asegurando que se inician acciones para mejorar o corregir la situación.

Las principales actividades de la Gestión de Problemas son:

- Control de problemas
- Control de errores
- Prevención proactiva de problemas
- Realizar grandes revisiones de problemas
- Proporcionar informes de gestión de problemas

El contratista también es responsable de asegurar que las resoluciones a los problemas se implementan a través de los procedimientos de control apropiados, especialmente la Gestión del Cambio y la Gestión de Versiones.

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevante de la Gestión de problemas que el proveedor deberá realizar:

- Gestionar el proceso de Gestión de Problemas conforme a los procedimientos y políticas de EJIE, garantizando su alineación con la Gestión del Cambio.
- Identificar, registrar, analizar y realizar el seguimiento de problemas, coordinando las actuaciones necesarias con los equipos de soporte, EJIE y terceros proveedores.
- Ejecutar análisis de causa raíz (RCA) sobre incidencias y problemas recurrentes para identificar su origen y evitar su repetición.
- Analizar tendencias de incidencias y problemas para detectar de forma proactiva riesgos, patrones recurrentes y posibles puntos de fallo.
- Definir y proponer acciones correctivas, preventivas y de mitigación que permitan reducir el impacto y la recurrencia de incidencias.
- Gestionar los errores conocidos y las soluciones alternativas, documentándolos y compartiéndolos a través de la base de conocimiento.
- Coordinar y supervisar las actividades de investigación y resolución de problemas realizadas por los diferentes equipos implicados.
- Mantener actualizada la base de conocimiento con causas raíz, errores conocidos, soluciones y estado de los problemas.
- Elaborar documentación de cambios (RFC) derivada de las acciones correctivas necesarias para la resolución de problemas.
- Realizar revisiones periódicas, seguimiento de indicadores e informes sobre el estado, impacto y evolución de los problemas.

3.2.1.1.3 Operación y Administración

Operación y servicios de administración son las actividades asociadas con la provisión de una infraestructura de TI estable y con procedimientos efectivos y eficientes para asegurar que los servicios de TI cumplan. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Operaciones y Administración que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar procedimientos de Operaciones y Administración que cumplan con los requisitos y se adhieran a las políticas definidas.
- Desarrollar documentación operacional (es decir, libros de ejecución, listas de contactos, scripts de operaciones, etc.) que cumpla con los requisitos de EJIE.
- Coordinar con EJIE para implementar herramientas de administración para supervisar las aplicaciones de Infraestructura de TI y Cliente.
- Instalar y configurar o utilizar herramientas de administración de tal manera que las incidencias, problemas y eventos sean identificados, reportados y resueltos proactivamente de acuerdo con las SLRs prescritas.
- Realizar una monitorización de eventos de servicios de TI para detectar condiciones anormales o alarmas, registrar condiciones anormales, analizar la condición y tomar medidas correctivas.
- Administrar software y para cumplir con las SLR, minimizar el tiempo de inactividad y minimizar los requerimientos de recursos de EJIE.
- Desarrollar y proporcionar informes operacionales (diarios, semanales, mensuales) que proporcionen estado de las actividades operacionales, problemas de producción y métricas operativas clave.
- Proporcionar a EJIE o cualquier proveedor permitido una copia o acceso a la documentación suministrada por terceros (incluyendo actualizaciones de estos).

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por el Proveedor en relación con la administración de las plataformas son:

- EJIE identificará los procesos de operación de mayor nivel asociados al servicio que también delegará en la adjudicataria.
- Administración y operación de las plataformas de aprovisionamiento Zero Touch (Google ZT, Samsung Knox KME, Apple ABM, …).
- Parametrización del despliegue y enroll desatendido de los dispositivos a las plataformas de movilidad MDM.
- Actualización del inventario de los dispositivos y su software.
- Definición de perfiles de usuario.
- Distribución de perfiles de configuración, seguridad, privacidad, restricciones, …
- Protección frente a pérdida o robo del dispositivo (contraseña de acceso, cifrado de datos,
- bloqueo del terminal, borrado de la información del dispositivo, etc.).
- Gestión de las aplicaciones: actualización, desinstalación, forzar su cierre, etc.
- Control de aplicaciones: listas blancas, negras y obligatorias. Catálogo de aplicaciones corporativo.
- Reglas de conformidad (compliance) con políticas de seguridad corporativas, a nivel de configuración y aplicaciones.
- Gestión de tenants, namespaces.
- Homologación de dispositivos (dispositivos tablet para Osakidetza y dispositivos del catálogo disponible para Batera).

3.2.1.1.3.1 Mantenimiento

Los servicios de mantenimiento son las actividades asociadas con el mantenimiento y la reparación de software incluyendo los servicios "parcheado". La plataforma instalada y los niveles de versión del producto no deben estar detrás del nivel de versionado especificado por EJIE. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Mantenimiento que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar los Procedimientos de Mantenimiento que cumplan con los requisitos y se adhieran a las políticas definidas
- Desarrollar calendarios de mantenimiento.

- Asegurar una cobertura de mantenimiento apropiada para todos los componentes de la torre del servicio.
- Proporcionar el mantenimiento y parcheado en las ubicaciones definidas por EJIE, incluyendo el envío de técnicos a la ubicación del servicio si es necesario.
- Realizar (y/o coordinar con el proveedor de mantenimiento de terceros, si procede) diagnósticos y mantenimiento en los componentes de la torre de servicio.
- Realizar un análisis del impacto y/o aplicabilidad de los parches y/o service packs proporcionados por Fabricante, de acuerdo con las políticas y requisitos de EJIE.
- Revisar todos los parches relevantes para el entorno de TI y clasifique la necesidad y la velocidad a la que deben instalarse los parches de seguridad, según lo definido por las políticas y la Gestión del cambio.
- Instalar los parches por los procedimientos de la administración del cambio de EJIE incluyendo la adquisición de la aprobación requerida de EJIE.
- Instalar (y/o coordine con el Proveedor de Mantenimiento de Terceros, si procede) los Service Packs, las versiones de mantenimiento de software y firmware, etc.
- Realizar la distribución de software y el control de versiones relacionados con el mantenimiento, tanto electrónicos como manuales.
- Reemplazar (y/o coordinar con el proveedor de mantenimiento de terceros, si procede) piezas defectuosas, incluido el mantenimiento preventivo, de acuerdo con las tasas de tiempo medio entre fallos publicadas por el fabricante.

Mantenimiento Preventivo

Consiste en la prestación por parte del equipo de soporte especializado, de soporte orientado a realizar una vigilancia continua de los elementos gestionados para la prevención de incidencias o problemas de las aplicaciones y a la evolución y explotación más eficiente de la plataforma.

Se deberán cubrir los siguientes aspectos:

- El licitador a partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo 2 anuales) deberá realizar propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad de la red, incluyendo:
  - Propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas.
  - Análisis de las versiones software y estado de los equipos buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red.
  - Revisión periódica del hardware para anticipar situaciones de obsolescencia tecnológica y fin de vida de los componentes.
  - Health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones, aplicación de las best practices y las recomendaciones particularizadas a los entornos concretos.
- Se deberá actualizar la plataforma MDM un mínimo de 2 veces al año. Previo a la actualización de la plataforma se realizará un informe preventivo en donde la adjudicataria deberá reflejar las acciones sobre el hardware/software que se consideren necesarias:
  - Propuesta
  - Ventajas/inconvenientes de la actualización/migración.
  - Inconvenientes de la no actualización/migración.
  - Estimación de esfuerzo e impacto sobre el servicio.
  - Observaciones -si procede-.

3.2.1.1.4 Gestión de Peticiones

Los servicios de Gestión de Peticiones son actividades para cumplir las Solicitudes de Servicio procedentes mayoritariamente a través de las herramientas de Gestión IT. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Gestión de peticiones/solicitudes que el Proveedor debe realizar:

- Mantener y documentar los Procedimientos de Gestión de Peticiones que cumplan con los requisitos y se adhieran a las políticas definidas.
- Realizar las tareas necesarias para cumplir la solicitud.
- Proponer la inclusión de nuevos servicios al catálogo en base a un análisis de todas las solicitudes recibidas.
- Proporcionar informes de gestión sobre el progreso y uso de los servicios.

3.2.1.1.5 Gestión Eventos

Los servicios de Gestión de eventos son actividades para asegurar que los elementos de Configuración (CI) y los servicios sean monitorizados constantemente, así como descartar y categorizar Eventos antes de decidir qué acciones son las adecuadas. Se considera un desencadenante muy importante de actividades en la Gestión de Incidentes y la Gestión de Problemas. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Gestión de Eventos que el Proveedor debe realizar dentro del alcance del contrato:

- Mantener y documentar los Procedimientos de Gestión de Eventos que cumplan con los requisitos y se adhieran a las políticas definidas.
- Mantener Mecanismos y Reglas de Monitorización de Eventos. Establecer y mantener los mecanismos para generar reglas efectivas para los procesos de descarte y correlación de Eventos.
- Clasificar y Categorizar Eventos. Clasificar aquellos eventos que se pueden obviar, y asignar categorías a los que son significativos.
- Correlación de Eventos y Selección de Respuestas. Interpretar el significado de un Evento y elegir una respuesta adecuada.
- Revisar y Cerrar Eventos. Verificar que los Eventos hayan sido manejados adecuadamente y si se pueden cerrar. Este proceso también sirve para asegurar que los registros de eventos sean analizados de manera que se identifiquen tendencias y patrones que puedan sugerir medidas correctivas necesarias.

3.2.1.1.6 Transición del servicio

3.2.1.1.6.1 Gestión de cambio

Los Servicios de Gestión de Cambios son actividades para asegurar que se usan métodos y procedimientos estandarizados para el manejo eficiente y rápido de todos los cambios, para minimizar el impacto del cambio en la calidad del Servicio y, en consecuencia, mejorar las operaciones cotidianas de EJIE.

La Gestión del Cambio cubre todos los aspectos de gestión e implementación de todos los cambios que afectan a todas las Pilas tecnológicas y en cualquiera de los procesos de gestión, herramientas y metodologías diseñados y utilizados para soportar los componentes de las Pilas.

Las actividades de Gestión del Cambio están interrelacionados y complementarios con la Gestión de la Versiones y la Gestión de la Configuración, así como con la Gestión de Incidencias y la Gestión de Problemas.

El proceso de Gestión de cambios incluye los siguientes pasos de proceso:

- Determinación de métricas para medir la efectividad de un cambio
- Proceso de solicitud de cambio (RFC)
- Proceso de seguimiento, priorización, asignación de responsabilidad, evaluación de impacto / riesgo.
- Participación en la continuidad del servicio de TI y planificación de los “disaster recovery”
- Coordinación del Comité de gestión del Cambio (CAB)
- Establecer y administrar el calendario de cambios aprobados
- Proceso de implementación
- Proceso de verificación (prueba)
- Proceso de cierre

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes dentro del servicio de gestión que el proveedor realizará:

- Mantener y documentar los procedimientos de Gestión de Cambios según los componentes del proceso de Gestión de Cambios descritos anteriormente.
- Participar en la evaluación del riesgo para que el cambio sea introducido sin ser probado completamente.

- Ser consultado e informado de revisiones y auditorías de control de calidad de Gestión del Cambio de procesos y registros de Gestión de Cambios.

3.2.1.1.6.2 Gestión de la configuración

Los servicios relacionados con la Gestión de la Configuración son las actividades asociadas con la provisión de un modelo lógico de los activos de servicios y sus relaciones mediante la identificación, control, mantenimiento y verificación del hardware, software y documentación instalados (contratos de mantenimiento, documentos SLA, Etc.).

Los objetivos son dar cuenta de todos los activos y configuraciones de TI, proporcionar información precisa sobre las configuraciones, proporcionar una base sólida para la administración de incidencias, problemas, cambios y versiones, verificar los registros de configuración en la infraestructura y corregir cualquier excepción. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de Gestión de configuración que el proveedor realizará dentro del alcance del contrato:

- Mantener y documentar el Procedimiento de Gestión de Configuración para que cumplan con los requisitos y se adhieran a las políticas definidas.
- Instalar y mantener herramientas de gestión de configuración asociadas a la pila tecnológica.
- Introducir / cargar datos de configuración en la base de datos de configuración asociadas a la pila tecnológica.
- Establecer interfaces de procesos para la Gestión de Incidencias y Problemas, Gestión de Cambios, Soporte Técnico, Mantenimiento y Gestión de Activos
- Establecer controles de autorización apropiados para modificar los elementos de configuración y verificar el cumplimiento de licencias de software.
- Mantener procedimientos para establecer líneas de base de configuración como puntos de referencia para reconstrucciones y proporcionar la capacidad de volver a estados de configuración estables.
- Proporcionar un informe de deficiencia y las medidas adoptadas para abordar los problemas identificados.
- Ser informado de la auditoria de la gestión de la configuración y la precisión de los datos de configuración.

3.2.1.1.6.3 Gestión de Activos

Los Servicios de Gestión de Activos son las actividades asociadas con el proceso de la gestión y seguimiento continuos del ciclo de vida de los componentes existentes de la Pila Tecnológica de Servicio (por ejemplo, hardware, software y licencias de software, mantenimiento, etc.) y sus atributos (Contratos, proveedores, números de serie, etc.). Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de Asset Management que el Proveedor debe realizar dentro del alcance del contrato:

- Mantener y gestionar un sistema de gestión de activos que cumpla los requisitos del cliente y se adhiera a las políticas definidas.
- Gestionar el ciclo de vida de todos los activos desde la identificación, ordenación de pedidos, inventario, instalación y mantenimiento hasta la eliminación.
- Actualizar registros de activos dentro del alcance relacionados con todas las actividades de cambio aprobadas.
- Ser consultado para proporcionar un plan de remediación de la Gestión de Activos para las deficiencias encontradas.
- Participar en los informes de auditoría y los planes de remediación de la información de la gestión de inventario de activos.
- Ser informado de la auditoría de calidad periódica del sistema de Gestión de Activos.

Al inicio del contrato, la adjudicataria realizará una revisión y validación del inventario de dispositivos de Osakidetza gestionados mediante la plataforma MDM Ivanti EPMM y del inventario de los dispositivos enrolados en Workspace ONE, facilitados en ambos casos por EJIE, incluyendo la información disponible relativa a los dispositivos y a su estado de gestión, con el fin de establecer la situación de partida y confirmar el alcance de los activos objeto del servicio.

3.2.1.1.6.4 Gestión de versiones/entregas

El servicio de Gestión de versiones/entregas se preocupa por implementar los cambios a los servicios de TI definidos y cubre tanto el software como el hardware. Los servicios de gestión de versiones son actividades que tienen una visión holística de un cambio en un servicio para garantizar que los aspectos técnicos y no técnicos de una versión relacionados con el software y el hardware cambian.

Estos cambios se pueden implementar desplegando una combinación de nuevas aplicaciones o software de infraestructura y/o hardware actualizado o nuevo, o simplemente haciendo cambios en la documentación, como horas de servicio o arreglos de soporte. Los procesos y actividades de gestión de la versión están relacionados entre sí y son complementarios con el proceso de Gestión del Cambio, así como la Gestión de la Configuración y la Gestión de Problemas.

La gestión de versiones incluye las siguientes actividades:

- Gestionar la planificación y la programación global del calendario general de versiones, así como para las versiones individuales.
- Establecer y administrar la documentación de versiones.
- Gestión de los procesos de diseño, creación y configuración de la versión.
- Liberación de pruebas y gestión de pruebas.
- Planificación del despliegue incluyendo planes de calidad y planes de marcha atrás.
- Comunicación, preparación y formación de la versión.
- Gestión del despliegue / distribución e instalación de todos los elementos de una versión.
- Documentar cada versión y actualizar la base de datos de gestión de configuración (CMDB).

Las versiones también pueden consistir en una serie de correcciones de problemas y mejoras a los servicios de TI existentes. También pueden ser servicios de migración como actividades asociadas con la instalación de componentes de TI nuevos o mejorados (por ejemplo, hardware, software [sistema operativo] y componentes de red).

Una versión consiste en el software nuevo requerido y cualquier hardware nuevo o modificado necesario para implementar los cambios aprobados. Las versiones se dividen generalmente en:

- **Versiones mayores de software y actualizaciones de hardware** o reemplazos, que normalmente contiene grandes áreas de nueva funcionalidad. Normalmente, actualización principal reemplaza todas las actualizaciones menores anteriores, las revisiones y las correcciones de emergencia.
- **Versiones menores de software y actualizaciones de hardware**, que contiene normalmente pequeñas mejoras y correcciones, algunos de los cuales ya han sido emitidos como correcciones de emergencia. Normalmente, una actualización o actualización secundaria reemplaza todas las correcciones de emergencia anteriores.
- **Software y correcciones de hardware de emergencia**, normalmente contiene las correcciones a un pequeño número de problemas conocidos.

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de gestión de versiones/entregas que el proveedor realizará sobre las plataformas, sistemas y componentes incluidos en el alcance del presente documento:

- Establecer y mantener entornos seguros apropiados en los que todas las versiones autorizadas de todos los programas informáticos, y donde todos los repuestos de hardware estén almacenados y contabilizados.
- Mantener copias maestras de todas las versiones nuevas del software y del elemento de configuración de actualización.
- Desarrollar planes de calidad y planes de marcha atrás según sea apropiado para cada versión.
- Asegurar que todos los entornos de prueba necesarios estén disponibles y configurados adecuadamente para admitir pruebas de la versión.
- Revisar los planes de prueba de aceptación de la versión.
- Instalar mejoras en la arquitectura técnica o Servicios proporcionados.
- Instalar la infraestructura física según sea necesario de acuerdo con los procedimientos de Gestión del Cambio de EJIE.

- Realizar la migración y conversión de datos mediante métodos electrónicos o manuales como resultado de la implementación o migración (por ejemplo, bases de datos, repositorios de administración de sistemas de red, tablas de direcciones, Bases de Información de Gestión [MIB]).
- Realizar pruebas apropiadas en todas las instalaciones, movimientos, agregados y cambios por requerimientos, de acuerdo con los procedimientos de la Gestión del Cambio de EJIE.
- Administrar y programar el entorno de prueba de integración.
- Realizar modificaciones y ajustes de rendimiento - Mejoras en el software del sistema y utilidades como resultado de cambios en las normas de arquitectura o adiciones y mejoras del entorno.
- Probar las nuevas versiones de hardware y software soportados para garantizar que el rendimiento y la funcionalidad requeridos se mantengan en conformidad con requerimientos de servicio de EJIE.
- Documentar las verificaciones post-despliegue, planes de marcha atrás y resultados.
- Proporcionar al personal técnico de TI de EJIE y los usuarios finales formación relacionada con la implementación de nuevos productos y servicios por requerimientos.

3.2.1.1.7 Diseño del servicio

3.2.1.1.7.1 Monitorización y reporte del Nivel de servicio.

Asociado con la monitorización y los servicios de reporte relacionados con los requerimientos de los niveles de servicio (SLRs). Adicionalmente, el proveedor podría facilitar información sobre la administración del sistema (ej. métricas de rendimiento, estadísticas, etc.). Los siguientes puntos identifican funciones y responsabilidades relevantes que el proveedor debe realizar para desarrollar los niveles de servicio y monitorización sobre las plataformas, sistemas y componentes incluidos en el alcance del presente documento:

- Reportar un SLR de rendimiento y mejora de resultados.
- Medir, analizar y proporcionar informes de gestión sobre el rendimiento en relación con las SLR.
- Realizar reuniones de mejora de SLR para revisar indicadores y recomendaciones de mejoras.
- Implementar mejoras para los planes SLR.
- Otorgar acceso a EJIE para visualizar el rendimiento del sistema, informes de monitorización de SLR así como el acceso a datos relevantes.

3.2.1.1.7.2 Gestión del rendimiento.

Los servicios de gestión de rendimiento son las actividades asociadas con la gestión y el ajuste de los componentes de la pila de servicio para un rendimiento óptimo. El proceso abarca los siguientes:

- Monitorización del rendimiento de los servicios de TI y de los componentes de TI de apoyo.
- Evaluación de los resultados de los informes.
- Realización de análisis de tendencias.
- Proporcionar recomendaciones para tunear el rendimiento.
- Realización de actividades de ajuste.
- Actualización periódica (al menos anualmente).

Los siguientes puntos identifican las funciones de gestión del rendimiento y las responsabilidades que el proveedor debe realizar dentro del alcance del contrato:

- Mantener y documentar los procedimientos de gestión del rendimiento siguiendo los requisitos y políticas previamente definidos.
- Realizar la optimización de los componentes de la pila de servicio para mantener un rendimiento óptimo de acuerdo con los procedimientos de la gestión del cambio.
- Administrar los sistemas y productos de las pilas del servicio (por ejemplo, servicio de correo electrónico) para cumplir con las especificaciones del SLR en términos de disponibilidad y rendimiento.
- Proporcionar monitorización y reportes de rendimiento, la utilización y la eficiencia de los componentes de la pila de servicio basados en un marco de tiempo y secuencia definidos (por ejemplo, mensualmente).

- Evaluar, identificar y recomendar de forma proactiva configuraciones o cambios en configuraciones que mejoren el rendimiento.
- Llevar a cabo un análisis de tendencias para recomendar cambios que mejoren el rendimiento basado en el marco de tiempo especificado (por ejemplo, mensualmente).
- Desarrollar y proporcionar planes de mejora según sea necesario para satisfacer las SLR basado en el marco de tiempo definido (por ejemplo, mensualmente).
- Implementar planes de mejora para coordinar con terceros, según sea necesario.
- Proporcionar asesoramiento y apoyo técnico al personal de soporte y desarrollo de aplicaciones según sea necesario.

3.2.1.1.7.3 Gestión de la Disponibilidad

La Gestión de la Disponibilidad tiene como objetivo garantizar que la infraestructura, los sistemas y los servicios tecnológicos de EJIE mantengan los niveles de disponibilidad requeridos por el negocio, mediante la planificación, medición, supervisión y mejora continua. Su finalidad es optimizar la capacidad de los servicios de TI para ofrecer una disponibilidad sostenida, minimizando el impacto de las incidencias y aportando beneficios de negocio medibles.

Funciones principales:

- Definir los requisitos de disponibilidad y recuperación de nuevos servicios o mejoras, incorporándolos al diseño de la infraestructura.
- Identificar funciones críticas de los sistemas y analizar el impacto de posibles fallos.
- Detectar y proponer mejoras de disponibilidad con una adecuada relación coste-beneficio.
- Establecer métricas e informes de disponibilidad, fiabilidad y mantenibilidad.
- Monitorizar y analizar tendencias de disponibilidad y rendimiento de los sistemas.
- Revisar periódicamente los niveles de servicio e impulsar acciones correctivas cuando existan desviaciones.
- Investigar las causas de indisponibilidad y recomendar soluciones.
- Elaborar y mantener un Plan de Disponibilidad alineado con las necesidades actuales y futuras del negocio.
- Generar informes continuos que permitan verificar el cumplimiento de los niveles acordados.

Responsabilidades dentro del contrato (el proveedor deberá):

- Implantar los procedimientos de gestión de disponibilidad acordados.
- Facilitar a EJIE acceso completo a la información y registros históricos de disponibilidad.
- Colaborar en la definición de métricas e informes del servicio.
- Implantar herramientas y prácticas de medición de disponibilidad.
- Participar en revisiones relacionadas con sistemas críticos y sus incidencias.
- Supervisar el cumplimiento de los objetivos de disponibilidad y corregir desviaciones.
- Realizar evaluaciones periódicas y proponer mejoras justificadas económicamente.
- Mantener actualizado el Plan de Disponibilidad.
- Elaborar y proporcionar informes continuos sobre disponibilidad, fiabilidad y mantenibilidad de los servicios.

3.2.1.1.7.4 Gestión Capacidad

Los Servicios de Gestión de Capacidades son las actividades asociadas a asegurar que la capacidad de las pilas de Servicio coincida con la evolución de las demandas del negocio del EJIE de la manera más rentable y oportuna. El servicio abarca lo siguiente:

- Supervisión del rendimiento de las sistemas, plataformas y componentes incluidos en el alcance del servicio.
- Comprender las demandas actuales y pronosticar las necesidades futuras.
- Desarrollar planes de capacidad que satisfagan la demanda y las SLR asociadas al servicio.
- Desarrollar modelos y realizar simulaciones para gestionar la capacidad.
- Realizar evaluaciones de riesgo de las recomendaciones de capacidad.

- Desarrollar e implementar un plan de capacidad que incluya el impacto financiero de las pilas de Servicio.
- Realización de actividades de ajuste.

Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Gestión de Capacidad que el Proveedor debe realizar sobre las plataformas, sistemas y componentes incluidos en el alcance del servicio:

- Mantener y documentar los procedimientos de Gestión de Capacidad que cumplan los requisitos y se adhieran a las políticas definidas.
- Desarrollar un plan de capacidad periódico (usualmente anual), incluyendo actualizaciones trimestrales.
- Desarrollar e implementar modelos de capacidad y ejecutar simulaciones para validar el plan de capacidad.
- Evaluar los impactos de la capacidad al agregar, eliminar o modificar aplicaciones y componentes de infraestructura.
- Supervisar continuamente el uso de los recursos de TI para permitir la identificación proactiva de los problemas de capacidad y rendimiento.
- Captura de información de tendencias y pronóstico de futuros requisitos de capacidad de clientes basados en umbrales definidos por el cliente.
- Evaluar los incidentes / problemas relacionados con la capacidad y formular recomendaciones para su resolución.
- Recomendar cambios a la capacidad para mejorar el rendimiento del servicio.
- Evaluar el impacto / riesgo y el coste de los cambios de capacidad.
- Mantener los niveles de capacidad para optimizar el uso de los recursos de TI disponibles y minimizar los costes de EJIE para ofrecer servicios en las SLR acordadas.
- Asegurar que exista una capacidad adecuada dentro del entorno de TI establecido, para satisfacer las SLR y requisitos, teniendo en cuenta las variaciones diarias, semanales y estacionales en las demandas de capacidad del servicio.

3.2.1.1.7.5 Backup y recuperación

Los servicios de copia de seguridad y recuperación son las actividades asociadas con la provisión de capacidades de copia de seguridad y recuperación de acuerdo con los programas y requisitos de EJIE. El Proveedor debe demostrar que cumplirá o excederá los requisitos de Backup and Recovery de EJIE. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades relevantes de Copia de seguridad y Recuperación que el Proveedor debe realizar sobre plataformas, sistemas y componentes incluidos en el alcance del servicio:

- Recomendar las mejores prácticas para las estrategias, políticas y procesos y procedimientos del Backup y Recuperación.
- Mantener y documentar los Procedimientos de Backup y Recuperación que se adhieren a los requisitos y políticas de EJIE.
- Definir requisitos y políticas de supervisión y generación de informes de copia de seguridad y recuperación.
- Administrar el inventario de medios de copia de seguridad (cinta, disco, óptico y otro tipo de medios), incluyendo el orden y la distribución de los medios.
- Asegurar la capacidad continua para recuperar los datos archivados de los medios como se especifica (compatibilidad hacia atrás del equipo de respaldo más reciente).
- Probar los medios de copia de seguridad para garantizar la recuperación incremental y completa de los datos y asegurarse de que la integridad del componente de la pila de servicio, según lo requiera o solicite EJIE.
- Recuperar archivos, sistema de archivos u otros datos requeridos de los medios de copia de seguridad, según sea requerido o solicitado por EJIE.

3.2.1.1.7.6 Continuidad del servicio de TI y recuperación de desastres

Servicios de Continuidad de Servicios de TI y Recuperación de Desastres (DR) son las actividades asociadas con el suministro de dichos Servicios para proporcionar aplicaciones cliente y su infraestructura asociada (por ejemplo, CPU, servidores, red, dispositivos de datos y salida, dispositivos de usuario final …). Las aplicaciones cliente y la infraestructura asociada recibirán servicios de DR de acuerdo con el plan de continuidad de negocio de EJIE. El Proveedor debe demostrar que cumplirá o excederá los requisitos de Continuidad de Servicio de TI y Servicios de DR del Cliente. Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades de Servicio de Continuidad y Servicios de DR que el Proveedor debe realizar conforme a las plataformas, sistemas y componentes incluidos en el alcance del servicio:

- Cuando sea necesario, ayudar a EJIE en otras actividades de continuidad de TI y gestión de emergencias.
- Mantener y documentar un plan de DR detallado para cumplir con los requisitos de Continuidad de Servicio de TI y DR. Incluir planes de datos, replicación, copias de seguridad, administración de almacenamiento y operaciones de contingencia que proporcionen la recuperación de los sistemas de EJIE dentro de los marcos de tiempo de requisito de recuperación establecidos después de que un desastre afecte al uso de los Servicios por parte de EJIE.
- Realizar pruebas de DR programadas por políticas de EJIE
- Revisar e informar los resultados de la prueba de DR a EJIE.
- Desarrollar un plan de acción para abordar los resultados de las pruebas DR.
- Implementar el plan de acción y proporcionar un estado continuo hasta la terminación.
- Coordinar con EJIE durante una situación de DR de Proveedor según las políticas y procedimientos de DR.

3.2.1.1.7.7 Seguridad

La gestión de la seguridad tiene como objetivo garantizar la protección de la infraestructura, los sistemas y los datos mediante la aplicación de controles físicos y lógicos, la gestión de vulnerabilidades, la monitorización continua y el cumplimiento de las políticas de seguridad de EJIE.

Funciones principales:

- Mantenerse actualizado sobre amenazas, vulnerabilidades y mejores prácticas de seguridad.
- Realizar autoevaluaciones para identificar riesgos y debilidades de control.
- Implantar medidas de seguridad física y lógica alineadas con las políticas de EJIE.
- Gestionar y notificar incidentes y brechas de seguridad.
- Evaluar, priorizar e implantar parches de seguridad siguiendo los procedimientos de gestión del cambio.
- Mantener la documentación necesaria para auditorías, controles internos y evaluaciones de seguridad.
- Elaborar informes de riesgos y facilitar auditorías de terceros.
- Desarrollar programas de concienciación en seguridad y asegurar la formación obligatoria del personal del proveedor.

3.2.1.2 Mejora continua

Es la fase que engloba el conjunto de todas y el significado de “ciclo” con el resto de las actividades, poniendo foco en la mejora de los servicios para mantener la idea principal de alinear la tecnología con el negocio.

Para lograrlo es necesario identificar oportunidades de mejora y realizar las tareas necesarias para conseguir dichas mejoras. Por lo que se adoptarán y adaptarán los procesos de Negocio para alinear los servicios y proveer beneficios justificados. Referente a los beneficios, aparecen dos términos en esta fase, el Retorno de Inversión (ROI – Return Of Inversion) que refleja la diferencia entre los beneficios y la cantidad invertida; y por otro, Valor de la Inversión (VOI – Value Of Inversion) es la cuantía adicional a partir de los resultados del servicio que no constituyen un beneficio económico, y que se obtiene a largo plazo.

Los objetivos a alcanzar en esta fase aún se pueden concretar más en:

- Revisar, analizar y hacer las recomendaciones de mejora para cada una de las etapas.
- Revisar y analizar los resultados de los Niveles de Servicio y compararlos con los SLAs establecidos.
- Identificar e implementar mejoras que aumenten el ROI y VOI de los servicios de TI, sin sacrificar la satisfacción del cliente.
- Mejorar la calidad de los servicios, incorporando nuevos procesos adaptados a los requisitos del cliente, aumentando la eficiencia y efectividad.

El objetivo por conseguir es el de vigilancia y optimización de las configuraciones de las tecnologías de su competencia para que el rendimiento de los Sistemas de Información que las utilicen sea el adecuado.

Este servicio deberá formalizar, llevar a cabo y automatizar aquellas tareas de mantenimiento, tunning y optimización que le sean encomendadas asegurando el correcto rendimiento de los productos estratégicos y estándares que se detallan en el Anexo.

Así mismo, como parte de sus labores, se identificarán acciones proactivas de mejora en los sistemas administrados que den lugar a un incremento en la calidad del servicio suministrado por EJIE a sus clientes y usuarios. Estas acciones serán estructuradas en planes de mejora cuando así lo requiera y podrán contar con la colaboración de otros grupos de EJIE siempre y cuando los beneficios para EJIE lo justifiquen.

El trabajo que realice se organizará siguiendo la metodología ágil SCRUM. En la oferta se deberá presentar una propuesta al respecto identificando claramente cómo se organizan los recursos.

3.2.1.3 Procedimientos de Gestión, Control y Calidad del Servicio

Los niveles de Servicio ofertados deberán cumplir como mínimo los indicados en este pliego. Adicionalmente la adjudicataria podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores. Estos ANS, junto con sus penalizaciones asociadas (apartado 18. Penalidades del PCP), serán revisados y actualizados trimestralmente entre la adjudicataria y EJIE. El incumplimiento de dichos niveles será penalizado según se acuerde con la empresa adjudicataria.

El licitador deberá proponer un Plan de Calidad que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y seguimiento del mismo.

Este plan deberá contemplar al menos:

- Medidas de calidad a implementar en el servicio y sistemas de información para garantizar la calidad del servicio.
- Control de los Niveles de Servicio.
- Plan de formación.
- Planteamiento de actividades de mejora continua del servicio.
- Cuadro de Mando de Evolución del Servicio

3.2.1.3.1 Indicadores de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Los indicadores mínimos que se utilizarán para el seguimiento de la calidad del servicio son los recogidos en la tabla siguiente, sin perjuicio de aquellos adicionales que puedan incorporarse al Plan de Calidad propuesto por la adjudicataria y aprobado por EJIE.

Proceso	Descripción	Objetivo	Periodo de Cómputo	Tipo de penalización
Gestión de Incidencias	Nº de Incidencias Reabiertas	< 3%	Mensual	3
	% de incidencias con prioridad Crítica y Alta asignadas antes de 5 minutos.	>= 90%	Mensual	1

	% de incidencias graves resueltas antes de 4 horas.	>= 95%	Mensual	1
	% de incidencias altas resueltas antes de 4 horas.	>= 95%	Mensual	2
	% de incidencias medias resueltas antes de 12 horas.	>= 95%	Mensual	2
	% de incidencias bajas resueltas antes de 24 horas.	>= 95%	Mensual	2
	Llamadas al 24x7 no atendidas o no contestadas en plazo (30 minutos).	<1	Mensual	1
	No presencia en EJIE del 24x7 si fuera necesario en plazo (2 horas).	<1	Mensual	1
	Incidencias con más de 5 días	< 4	Mensual	3
Gestión de Problemas	Tiempo medio para terminar un problema crítico	<=15 días	Mensual	3
	Porcentaje de Problemas que se han detectado de forma proactiva con respecto al total de Problemas	>25%	Mensual	3
Gestión de Peticiones	% Peticiones que finalizan en plazo	>= 90%	Mensual	3
	% Peticiones que generan incidencias	<= 1 %	Mensual	3
Gestión de Cambios	% cambios que generan incidencias	<= 1%	Mensual	3
	Nº de Intervenciones sobre los sistemas realizadas sin registrar un cambio	0	Mensual	3
Gestión de activos	Actualización de activos en menos de 1 día	>=95%	Mensual	3
Gestión de Capacidad	Entrega Informes trimestral de estado	≥4	Trimestral	3
	Nº de incidencias graves debidas a carga en los sistemas no detectadas con antelación	<2	Mensual	1
Gestión de la Seguridad	Entrega Informes Trimestrales de Riesgos	≥4	Trimestral	3
Mejora continua	Tipos de incidencias provenientes de las herramientas de monitorización con resolución automatizada y delegada a otros grupos de soporte	>=2	Mensual	3
	Nº de altas nuevas en la BBDD de conocimiento para operadores/clientes/técnicos en relación a incidencias frecuentes	>=2	Mensual	3
	Nº de altas nuevas en la BBDD de conocimiento para operadores/clientes/técnicos en relación a tareas paquetizadas	>=1	Mensual	3
	Nº de nuevos paneles (o modificaciones sobre los existentes) propuestos	>=1	Trimestral	3
	Propuestas de tareas de mejora continua	≥4	Mensual	3
	Finalización de tareas de mejora continua	≥3	Mensual	3

Habrá indicadores de incidencias y problemas con variables de tiempo que se medirán desde que la incidencia/problema son abiertas en el proceso y sobre la incidencia/problema asignados al servicio, es decir, sobre el total del proceso buscando que el servicio se involucre en la mejora del proceso y de mejorar las relaciones con otros servicios que participen en dicho proceso.

3.2.1.3.2 Seguimiento

Al menos:

	Objetivo	Participantes EJIE	Entregables
Comité de seguimiento técnico (mensual)	Seguimiento de la consecución de los objetivos del servicio	Responsable Puesto de Trabajo Personal de EJIE asignado al seguimiento del Servicio	Informe mensual del servicio Acta
Comité de gestión (cuatrimestral)	Revisión ejecutiva del servicio	Dirección Servicios Convergentes Responsable Puesto de Trabajo Personal de EJIE asignado al seguimiento del Servicio	Informe trimestral del servicio Acta

Si lo considera necesario cada coordinador podrá requerir reuniones de seguimiento específicas.

Los informes requeridos podrán ser independientes por entidades y organismos dependientes del Gobierno Vasco y/o global al servicio.

3.2.1.3.3 Metodología aplicable y entorno tecnológico

Las distintas entidades adheridas a EJIE disponen de procedimientos y normativas propios para la gestión de los procesos que deberán cumplirse. La empresa adjudicataria deberá asumir y adecuarse a los procesos de trabajo definidos (gestión de incidencias, gestión de peticiones de servicio, gestión del cambio, etc.) en las organizaciones adscritas a los servicios de Batera para poder desarrollar su trabajo.

A modo de ejemplo se resumen en la siguiente tabla las herramientas a utilizar en algunos de los entornos a día de hoy.

	Herramientas
Gestión IT	HP Service Manager Atlassian Jira ServiceNow
Operación	BMC Event Manager BMC Control-M

	OpenNMS Microsoft SCOM vRealize Operations Manager vRealize Automation
Gestión de configuración	Microsoft SCCM
Automatización	vRealize Automation Puppet Microsoft SCCM/SCOM vRealize Automation/ vRealize orchestrator

El servicio dispondrá de un portal de consumo propio sobre Microsoft SharePoint, que se pretende como herramienta central de gestión y colaboración.

3.2.2 Grupo de trabajo y organización

Dentro de la oferta, basándose en los requerimientos especificados para el Servicio y del enfoque del servicio, se deberá hacer una propuesta base, que en el transcurso de la prestación del servicio podrá modificarse de acuerdo a los criterios establecidos en el PCP, dependiendo de las necesidades de EJIE en la prestación de sus servicios y que será revisada con una periodicidad semestral, siendo dichas modificaciones obligatorias para la adjudicataria.

En caso de producirse alguna variación, EJIE comunicará al menos con 1 mes de antelación las características de esta. En todo caso sólo se facturará por los servicios efectivamente realizados.

3.2.2.1 Detalle de los perfiles profesionales

Roles de servicio propuestos y su relación a nivel funcional:

Responsable Servicio:

- Gestión global del servicio.
- Interlocución con EJIE.
- Análisis de evolución del servicio.
- Identificación de puntos de mejora.
- Distribución de tareas de mejora.
- Seguimiento de la ejecución de tareas de mejora.

Ingeniero/a Especialista MDM y Seguridad:

- Líder tecnológico.
- Coordinación técnica del grupo.
- Colaboración con otros Soportes Técnicos de Batera.
- Gestión, coordinación y supervisión de las tareas relacionadas con la seguridad de las plataformas de Gestión de Dispositivos Móviles y los dispositivos gestionados.

Técnicos de Soporte MDM:

- Colaboración de los técnicos de sistemas con la Operación de EJIE, otras operaciones de otros soportes de Batera y soporte fabricantes.
- Tareas proactivas.
- Resolución de incidencia y peticiones.

– Colaboración con otros Soportes Técnicos de EJIE (CAU,…) y sus procesos de gestión IT.
– Colaboración PCN.

Se estimará que para cubrir los roles planteados el equipo tenga la capacidad equivalente a 12.250 horas de dedicación en un periodo de 2 años, más la disponibilidad 24x7 en las tareas que por su naturaleza se tengan que realizar fuera del horario habitual.

Siendo esta estimación para 2 años de:

Rol	Horas (2 años)
Responsable de Servicio	1.750
Ingeniero Especialista MDM y Seguridad	3.500
Técnicos de Soporte MDM	7.000

Esta previsión tiene carácter meramente estimativo y se establece a efectos de dimensionamiento del servicio, sin que implique un compromiso de consumo efectivo de la totalidad de las horas indicadas. La dedicación efectiva vendrá determinada por las necesidades reales que se produzcan durante la ejecución del contrato.

3.2.2.2 Gestión del Conocimiento y Transferencia de Capacidades

Se solicita la presentación de un plan de formación para asegurar que se disponen de los conocimientos tecnológicos requeridos para poder ofrecer el servicio de forma eficiente.

Actualización tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato también podrán surgir nuevas tecnologías, de necesaria adaptación por parte de los recursos asignados a los servicios. La transición de éstas se llevará a cabo con la coordinación del responsable de EJIE.

Además del cumplimiento efectivo de los requisitos de solvencia exigidos en el pliego de condiciones particulares, se deberá garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes de los servicios. Esta actualización de conocimientos deberá ser evaluable por EJIE, semestralmente, siendo responsabilidad del adjudicatario la adaptación de los recursos.

Así mismo, se evaluará que:

- Se fomente la transferencia de conocimientos, proporcionando formación continua y documentación estructurada que permita al equipo del cliente aprovechar al máximo el servicio, así como mantener la independencia respecto de la empresa proveedora y del personal técnico adscrito al servicio.
- Se desarrollen capacidades internas, facilitando herramientas y metodologías que refuercen la autonomía del equipo de EJIE.
- Se promueva una cultura de innovación y mejora continua dentro de su personal técnico adscrito al servicio asegurando que la relación evolucione en función de las nuevas necesidades del negocio.

3.2.3 Plan de transición de entrada y salida del servicio

Con el fin de garantizar la transición ordenada desde la situación actual al nuevo modelo, que ha de asumir la Adjudicataria del presente pliego, se ha divido la prestación del servicio en cuatro etapas:

- Fase de transición
- Fase de transformación
- Fase de prestación normal del servicio
- Fase de devolución

La definición de las etapas para el servicio contratado tiene por objetivo garantizar la correcta asunción y ejecución del servicio por la nueva Adjudicataria.

Cada una de las etapas tiene definido un principio y un fin orientativos en la escala temporal y un conjunto de resultados e hitos que deben ser acordados con EJIE y que se especifican en cada una de ellas.

3.2.3.1 Fase de transición

La etapa de transición comprende desde el inicio del servicio hasta el comienzo de la prestación del Servicio por parte de la nueva Adjudicataria, y tendrá una duración máxima de 1 mes, sin coste para EJIE. Durante este tiempo el Servicio se seguirá prestando como en la actualidad mientras la Adjudicataria realiza la toma de control del servicio, la transferencia de conocimiento, la implantación de las herramientas de gestión del servicio y procedimientos que sean necesarios, y se realiza la toma del control del servicio y de la actividad progresivamente. Al finalizar este período de tiempo, la adjudicataria se responsabilizará del servicio.

El Plan de Transición inicialmente propuesto, así como sus posibles modificaciones y actualizaciones, deben ser aprobados en todo caso por EJIE y/o sus clientes de forma previa a la implementación y ejecución de las actuaciones en él incluidas.

3.2.3.2 Fase de transformación

La fase de transformación tendrá una duración máxima de 2 meses, a partir de la fecha de finalización de la fase anterior.

Durante este período, la adjudicataria pondrá en marcha los servicios, definirá los procedimientos operativos, designará los comités para la implementación del Modelo de Relación y medirá y fijará los indicadores de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que pudiera aportar de forma adicional a los expuestos en este pliego, o que pudieran quedar pendientes de definir. Al finalizar este período, la adjudicataria asumirá la responsabilidad completa sobre el cumplimiento de los ANS y calidad percibida acordados.

Durante este periodo, el proveedor actual continúa realizando la prestación del y el Principales actividades incluidas.

Determinación del Manual de Procedimientos Operativos aplicables, así como del nuevo Manual de Procedimientos que va a regir la operación del contrato.

- Identificación y resolución de cualquier cuestión comercial y/o técnica, que pueda tener repercusiones sobre los servicios.
- Constitución de los comités acordados e implantar el Modelo de Relación.
- Realización del inventario de documentación existente relativa a los servicios bajo el alcance, identificando la información crítica para prestar el servicio, análisis e incorporación de mejoras de mutuo acuerdo, generación de documentación si ésta no existiera.
- Determinación de los ANS aún pendientes de definir.
- Establecimiento y aplicación de métodos, herramientas y procedimientos de medición, cálculo y reporting utilizados para medir el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Incorporación de recursos, organización de los equipos de trabajo, establecimiento y ejecución de planes de formación.
- Establecimiento y ejecución de los planes de seguridad, tratamiento de riesgos, continuidad de negocio y recuperación ante desastres, asociados para asegurar que se realiza en los plazos previstos y con los criterios de aceptación establecidos para cada hito, contemplando, de forma particular, todos los procedimientos e infraestructura de respaldo necesarios para asegurar la continuidad del servicio.
- Documentar las tareas ejecutadas durante la transferencia.

EJIE y la adjudicataria deberán acordar la primera versión del Plan de Transformación que entrará en vigor para llevarlo a la práctica. Posteriormente, y cuando proceda, podrán incluirse los cambios oportunos para adecuar el Plan a la situación de EJIE en cada instante.

EJIE y la adjudicataria designarán cada uno a una persona responsable para la Transformación de los Servicios, los cuales se responsabilizarán de la supervisión del cumplimiento del Plan de Transformación previamente acordado y de la coordinación entre partes. Se reunirán regularmente, con calendario previamente consensuado, para revisar el estado del Plan y para resolver cualquier problema.

Se creará un equipo de Transformación, cuyos miembros tendrán asignadas tareas específicas que habrán de realizar dentro de los plazos establecidos en el Plan. La coordinación se realizará mediante reuniones planificadas que serán presididas por el responsable de EJIE nominado para tal fin. Como mínimo se celebrará una reunión quincenal con los responsables de gestión del servicio.

En estas reuniones, cada miembro del equipo presentará un informe de seguimiento a los responsables, incluyendo aquellos problemas y/o comentarios puestos de manifiesto. Las acciones derivadas del análisis de los problemas y/o comentarios que procedan, serán incluidas en planes específicos para su resolución, incluyendo la identificación de los miembros del equipo responsables y las fechas para su resolución.

El Plan de Transformación describirá:

- Objetivos generales y específicos de cada parte del Plan.
- Recursos que EJIE y de la adjudicataria necesitarán para llevar a cabo el establecimiento y la transición de los servicios durante sus períodos respectivos.
- Calendario del proceso: desglosado por Establecimiento y Transición.
- Fases, actividades detalladas, prioridades, dependencias, hitos, criterios de aceptación, supuestos técnicos y entregables aplicables.
- Plazos requeridos, fechas aplicables a las actividades y personas responsables de las tareas individuales.
- Detalle de las responsabilidades aplicables.
- Cualquier requisito específico para el Establecimiento y la Transición relativo adicional que se estime importante.
- Metodologías de seguimiento y control del Plan.
- Análisis de riesgos y controles para la mitigación de los mismos, asociados al Establecimiento y Transición.

Dentro del Plan se tratará, de forma específica, la transición de aquellas iniciativas que pudieran estar en curso.

3.2.3.3 Fase de prestación normal del servicio

Esta fase se caracteriza por la prestación normal del Servicio según lo requerido en el presente pliego, tanto a nivel operativo (ejecución del servicio, evolución tecnológica, etc.), como de gobierno (comités, seguimiento del servicio y de niveles de servicio, etc.).

3.2.3.4 Fase de devolución del servicio

La transferencia de los servicios entre proveedores será responsabilidad del proveedor entrante, aunque el proveedor saliente deberá colaborar para que en ningún caso esta transferencia afecte al funcionamiento del servicio. Con el fin de garantizar dicha colaboración, EJIE o quien éste designe, supervisará los procesos de transferencia.

La adjudicataria incluirá en su propuesta un Plan de Devolución que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la devolución del servicio y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta reversión, que deberá cumplir con los siguientes principios y contenidos:

- El plazo de ejecución será de 1 mes desde la notificación oficial de expiración o cancelación total o parcial del servicio, tiempo tras el cual la adjudicataria tendrá que poner en marcha el Plan de Devolución ofertado.
- Incluirá la metodología de traspaso de conocimiento de los aspectos fundamentales de operaciones y proyectos en curso.

Durante este período, el proveedor saliente no podrá incrementar las tarifas sobre los precios de servicio vigentes en el momento de la finalización formal de los contratos.

En cualquier caso, durante este periodo la Adjudicataria deberá, entre otras:

- Traspasar al Cliente o al nuevo proveedor de servicios del Cliente todo el conocimiento asociado con el Servicio de cara a garantizar la prestación futura del Servicio.

- Entregar al Cliente la totalidad de la documentación generada durante el Servicio al amparo del contrato y actualizaciones realizadas durante la prestación del Servicio. Esto incluirá documentación, análisis funcionales, diseños, manuales, etc.
- Entregar al Cliente todos los datos que obren en su poder, relativos a la prestación de los Servicios y cualquier otra información requerida por el Cliente relacionado con los Servicios.
- Permitir el reemplazo de los dispositivos existentes en el parque del Cliente propiedad de la Adjudicataria por los dispositivos de la nueva adjudicataria de forma que el Servicio no se vea interrumpido en ningún momento.
- En el caso de que durante la fase de devolución no se lleven a cabo las tareas acordadas en el Plan de Devolución del servicio y se incurran en desvíos de más de 1 mes por causas imputables a la Adjudicataria, EJIE se reserva el derecho de dejar de pagar las cuotas tanto fijas como variables de los equipos afectados a la Adjudicataria.

Durante los 3 primeros meses de servicio a partir de la fecha de Inicio de servicio, la Adjudicataria deberá entregar el Plan de Devolución del servicio, que será aprobado por el Cliente, y que deberá incluir el detalle de las tareas, calendario, responsabilidades y metodología que afecte a los recursos (documentos, herramientas, procedimientos, etc.) de manera que se indique el estado en el que se encuentran y la manera en la que se traspasarán a la nueva adjudicataria entrante durante la fase de devolución. De manera anual, dicho plan será actualizado y 3 meses antes del comienzo de la fase de devolución del servicio deberá ser actualizado y aprobado nuevamente por parte de EJIE.

3.2.4 Garantía de la disponibilidad del servicio

En todo caso y circunstancia, la adjudicataria debe obligarse a garantizar la disponibilidad del servicio. Para ello debe reflejar la estrategia, políticas o mecanismos de actuación habilitados frente a contingencias materiales provocadas por desastres, emergencias, falta de respuesta en el plazo, etc. y de recursos humanos que puedan poner en riesgo la prestación óptima del servicio a fin último de garantizar su prestación y calidad en cualquier circunstancia.

3.2.4.1 Plan de Continuidad del Servicio

A continuación, se enumeran los requisitos que los proveedores han de cumplir para asegurar la prestación del servicio:

- El proveedor deberá disponer de un Plan de Continuidad de Servicio que asegure la provisión del servicio en modo contingencia, ante cualquier caso que imposibilite la ejecución normal (o preestablecida) del servicio. Este plan deberá tener identificadas a todas las personas y roles necesarios para su correcta ejecución.
- El proveedor deberá contar con un Plan de Pruebas (simulacros) exhaustivo que cubra todos los aspectos de continuidad vinculados a la provisión del servicio. Estas pruebas estarán programadas y su ejecución estará acompañada de la generación de evidencias necesaria para poder aportarlo ante una puntual solicitud de EJIE o para su revisión en las auditorías a proveedores.
- El proveedor deberá contar, si procede, con planes de mejora derivados de las pruebas realizadas.
- Se deberá disponer de un canal de comunicación especial en el que el proveedor informará a EJIE de manera urgente de cualquier incidente que active el Plan de Continuidad del Servicio e informará periódicamente mientras se encuentre en situación de contingencia. Así mismo, se comunicará a EJIE el final de la situación de contingencia y cuando el servicio se encuentre, de nuevo, en funcionamiento normal.
- El proveedor deberá disponer de una Política de Continuidad del Proveedor que esté alineada con el servicio prestado a EJIE.

3.2.4.2 Plan de Contingencia

Teniendo lo anterior en cuenta, como parte de la oferta, el licitador deberá presentar un Plan de Contingencia que, al menos, y sin implicar que sean las únicas situaciones de contingencia que se puedan dar, deberá contener su propuesta sobre:

- Indisponibilidad, planificada o no, de la utilización de los emplazamientos físicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (oficinas, etc.).
- Indisponibilidad, planificada o no, de elementos tecnológicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (redes de comunicaciones, hardware, software, licencias, etc.).
- Indisponibilidad por brechas de seguridad (malware, campañas de phising, etc.).
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio por un período superior a una semana.
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio, de carácter indefinido o permanente.
- Bajas laborales no planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Bajas laborales planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Ausencias planificadas por periodos vacacionales.

También se deberá indicar la forma de garantizar, en todo momento, la disponibilidad de un equipo mínimo adecuado para la prestación óptima del servicio y el método propuesto para la asunción automática de responsabilidades de los roles clave del servicio (Responsable del Servicio) ante indisposiciones, bajas médicas o laborales, vacaciones…etc.

4 Condiciones SEGURIDAD

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir todas las reglas de seguridad referidas en el apartado "Reglas de la seguridad" del PCP. En línea con ese apartado, serán de obligado cumplimiento las "Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras" (accesible en la web www.ejie.eus):

- Según dicho documento, serán de aplicación todas las condiciones detalladas en el apartado "Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores" en función de la tabla del apartado "Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores".

- El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas de la adjudicataria, de modo que, para determinar las opciones que aplican según el apartado "Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores" habrá que considerar:
  - El "lugar de ejecución del servicio" tendrá la consideración de "remoto".
  - La "propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas" tendrá la consideración "del proveedor".
  - El "nivel de acceso" a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de "con acceso privilegiado".
  - El proveedor "Sí" realiza la "Gestión de tecnologías" de EJIE.

- EJIE, tal como se indica en el apartado "Uso apropiado de los recursos" se reserva el derecho de implementar mecanismos de control y auditoría que verifiquen el uso apropiado de estos recursos.

- La adjudicataria además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento "Políticas de Seguridad para personal de Empresas proveedoras – Anexo - Infraestructura TIC y Seguridad física y del entorno" que se encuentra en el Anexo Seguridad de dicho documento. Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación de la adjudicataria proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.

- La adjudicataria se compromete, según se indica el apartado 3.2.4.2 "Plan de Contingencias" a disponer de un plan que le permita continuar ofreciendo el servicio en situaciones de contingencia.

Si ante una incidencia o ciberincidente el proveedor no es capaz de activar un plan de contingencia que le permita continuar ofreciendo el servicio, EJIE se reserva el derecho de exigir el desplazamiento físico temporal de los administradores a las ubicaciones que EJIE determine de forma que puedan continuar ofreciendo el servicio con equipamiento "limpio" proporcionado por el propio adjudicatario, hasta el momento en que EJIE valide la recuperación del proveedor según el procedimiento pertinente en cada caso. El plan presentado debe detallar cómo se garantizará que el equipamiento utilizado en estas situaciones está limpio y no ha estado expuesto a la situación de riesgo.

El servicio objeto del presente pliego realizará labores de administración sobre los entornos responsabilidad de EJIE. Por ese motivo, adicionalmente, el adjudicatario deberá implantar las siguientes medidas de seguridad con objeto de reforzar la protección sobre los administradores y aplicar las medidas estandarizadas a nivel de administradores IT en EJIE:

- EJIE proporcionará credenciales de "usuarios administradores" a los participantes en el proyecto con objeto de permitirles el acceso a los recursos que requieran. Estas credenciales exigirán un segundo factor de autenticación. El adjudicatario deberá garantizar que los participantes en el proyecto disponen de hardware que permita la identificación y el acceso a los sistemas con suficientes garantías (MFA). Estos dispositivos podrán ser:
  - Teléfono móvil (Android o iOS), con sistema operativo actualizado, capaz de utilizar la APP del servicio de IDaaS implantado.
  - Dispositivos hardware homologados por EJIE
  - Compatibles FIDO2
- El adjudicatario deberá proporcionar a los administradores equipos securizados con tecnologías EDR y EPP.

- El adjudicatario deberá proporcionar a los administradores equipos compatibles con los sistemas de acceso remoto utilizados en EJIE, es decir, con la solución VPN y/o solución SSE-ZTNA utilizada por EJIE.
- EJIE proporcionará a los administradores acceso a recursos de Office365, utilizando para ello "usuarios invitados" en los que el UPN coincidirá con el email propio de cada administrador en la empresa proveedora (nombre@dominio_adjudicatario). A estos usuarios invitados se les exigirá la utilización de un segundo factor de autenticación (MFA), por lo que el adjudicatario deberá encargarse de proporcionar a sus administradores credenciales compatibles con este requisito.

EJIE se reserva el derecho de exigir al adjudicatario la implantación de medidas de seguridad específicas que deberá acometer en el plazo de 6 meses, suponiendo el incumplimiento de esa implantación la penalización especificada en el PCP.

5 ANEXO I- ENTORNO TECNOLOGICO Y VOLUMETRIA REFERENCIA DEL SERVICIO

5.1 Plataforma MDM Ivanti (Osakidetza)

- Plataforma: Ivanti Endpoint Manager for Mobile
- 2 entornos: Producción y Pre-producción
  - Producción:
    - 2 x Ivanti EPMM Core: 12.X
    - 2 x Ivanti Sentry: 10.X
  - Pre-producción:
    - 2 x Ivanti EPMM Core: 12.X
    - 1 x Ivanti Sentry: 10.X
- Entorno on-premises bajo plataforma virtual (VMware)
- Volumetría Dispositivos: 3.000
- Dispositivos: tabletas/móviles de 8,7" y 10,4”
  - Samsung (versiones 9-17 de Android)
  - Huawei (versiones 7 y 9 de Android)
- Plataforma Provisioning:
  - Samsung Knox KME
  - Google Zero Touch
- Aplicaciones de desarrollo propio (in-house, privadas y public-private): unas 15

5.2 Plataforma MDM Omnissa WSO UEM

- 1 entorno: Producción
- Plataforma: Omnissa Workspace ONE UEM (Modern SaaS)
- Producción (on-premises):
  - 2 x UAG
  - 2 x ACC
  - Servicios Comunes: Directorio Activo, PKI, BBDD SQL Server, …
- Dispositivos: smartphones
  - Android (Huawei, Samsung)
  - Apple (iPhone, iPad)
- Organization Groups (OGs): > 30
- Volumetría Dispositivos: > 9.000
- Plataforma Provisioning:
  - Samsung Knox KME
  - Google Zero Touch
  - Apple ABM
- Solución MTD: Harmony Mobile (Checkpoint SandBlast)