



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE N°: EJIE-020-2022

Contratación de servicios de Consultoría y soporte técnico especializado para la transformación de los procesos internos del CPD de EUSTAT.

Pliego de condiciones técnicas

Febrero 2022

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren 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	Noviembre 2021		Ana Mª Santos	

Índice

1	Introducción	4
2	Antecedentes	5
3	Objeto del contrato.....	6
3.1	Objeto del contrato.....	6
3.2	Requisitos del servicio	6
4	Alcance del servicio	7
4.1	Tecnologías.....	7
4.2	Disponibilidad y lugar de prestación del servicio	7
4.3	Configuración del servicio	7
4.4	Composición del equipo de trabajo	9
4.5	Formación	10
4.6	Transferencia Tecnológica.....	10
4.7	Control y Seguimiento.....	10

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.

En este ámbito, el Gobierno Vasco encomienda a EJIE los **servicios de asistencia técnica profesional** necesarios para velar por el cumplimiento de los sistemas de información de cada departamento u organismo para que funcionen correctamente y cumplan los estándares de calidad y seguridad y normativa tanto técnica como jurídica de aplicación.

2 Antecedentes

Desde el 2017 se han venido llevando a cabo la hoja de ruta asociada a la transformación y convergencia de los servicios de tecnologías de información de la Administración de EUSTAT en el ámbito de la Infraestructura “Hosting” en Batera, así como distintos proyectos a abordar para implementarla, y cuyos objetivos han sido:

- Protección de datos y cumplimiento normativo
- Eliminar la obsolescencia del hardware, infraestructuras y sistemas operativos.
- Comunicaciones y seguridad. Seguridad perimetral y segmentación con aislamiento.
- Alta disponibilidad, contingencia, y salvaguarda de datos.
- Operación del servicio de hosting, y gestión de las tecnologías de información

Y que han dado como resultado la puesta en productivo en 2021 del nuevo Tenant-EUSTAT en Batera.

Así mismo a lo largo del presente 2021 se ha detectado que la actividad en el área de sistemas de información de EUSTAT (a partir de ahora CPD-EUSTAT) se ha visto particularmente intensificada por las tareas que el propio CPD-EUSTAT debía llevar a cabo para el cumplimiento de la hoja de ruta marcada, por los efectos de la adopción de nuevas herramientas para la operación IT en Batera están estas en proceso de adaptación a las necesidades específicas de EUSTAT y por los nuevos puestos de trabajo y servicios desplegados de manera remota

Para el 2022 el objetivo es estabilizar los procesos de operación IT y afrontar una nueva fase de convergencia para adoptar las aplicaciones que hasta el momento EUSTAT tiene desplegadas en red corporativa con lo cual es previsible que la actividad se vaya a intensificar especialmente durante el primer semestre del año.

3 Objeto del contrato

3.1 Objeto del contrato

La finalidad de la contratación es ofrecer al CPD-EUSTAT una **consultoría y soporte especializado** en sus tareas del día a día de mantenimiento del CPD para asumir y estabilizar la nueva forma de operar derivada de la convergencia de su CPD a Batera adecuando progresivamente sus actuales procedimientos de trabajo. Este soporte colaborará así mismo en dichas tareas con el objetivo de asegurar el funcionamiento correcto de los sistemas de información de EUSTAT y del servicio de atención a usuarios de EUSTAT cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad y normativa específica tanto técnica como jurídica de aplicación.

Cabe destacar que la actividad de EUSTAT está sujeta a la ley de secreto estadístico.

3.2 Requisitos del servicio

Para la prestación del objeto del contrato solicitado, Ejje requiere de la contratación de servicios profesionales para realizar las siguientes actividades:

- **Soporte técnico** especializado en las tecnologías y en las herramientas de operación IT tanto propias de EUSTAT como las establecidas para la operación IT en Batera para apoyar al CPD-EUSTAT en las tareas diarias de operación.
- **Soporte técnico informático** para la realización de diferentes proyectos de construcción, evolución e implantación de iniciativas relacionadas con los servicios de puesto de trabajo específico de EUSTAT.
- **Soporte al CAU de EUSTAT:** especializado en determinar, y en ocasiones corregir, el origen de las incidencias reclamadas a los servicios de CAU de EUSTAT.
- **Soporte a gestión de configuración:** en actividades de gestión de configuración y soporte a cambios y despliegues de aplicaciones en los entornos tecnológicos de EUSTAT.
- **Soporte a los perfiles que dan servicio a usuario final:** apoyo técnico a coordinadores, responsables de aplicaciones de EUSTAT (RI's) y otros soportes terceros en la gestión de incidencias para el correcto funcionamiento de los sistemas de información de EUSTAT.
- **Soporte a soluciones de implantación** para la prestación de soluciones de implantación y albergue en el Tenant-EUSTAT en Batera.
- **Consultoría para la adecuación de los procedimientos internos del CPD-EUSTAT**, cuyo objeto es ir adaptando los procedimientos actuales a las nuevas condiciones que se vayan estableciendo para el modelo de gestión IT de la suscripción de EUSTAT a los servicios de convergencia.

4 Alcance del servicio

4.1 Tecnologías

El alcance del servicio abarca la totalidad de las infraestructuras hardware y software de EUSTAT. A lo largo del presente contrato se podrán ir incrementando o decrementando las tecnologías de las que EUSTAT se responsabilice, por lo que trimestralmente se revisarán los Anexos Tecnológicos. El servicio deberá recepcionar las nuevas tecnologías que vayan surgiendo a lo largo del contrato, con un período máximo de 90 días para que el adjudicatario asuma dicha nueva tecnología. El adjudicatario deberá formar durante esos 90 días de plazo a los técnicos que conforman el servicio en el caso de ser desconocidas para los mismos.

Los sistemas implicados y tecnologías identificadas inicialmente son:

- Mantenimiento de sistemas de fibra DWDM + MPLS y sus equipos (switches, adaptadores, ...) correspondientes.
- Sistema de backup: HP Data protector y CommVault.
 - Manejo de la librería de cintas HP para recuperaciones Legacy.
- Operación con servidores virtualizados Vmware (ESXi e híbrido).
- Configuración y administración de clientes Windows 10.
- Configuración de dispositivos portátiles Android + iOS.
- Administración de Windows Server 201x y RHEL + scripting propios de cada uno.
- Servidor de aplicaciones IIS.
- Herramienta de monitorización y gestión de eventos, tanto propias como de terceros:
 - OEM Grid Control, SolarWinds, Arakatu, Nagios, ...
- Gestión de BBDD Oracle (OEM Cloud Control 13C).
- Sistemas de comunicación entre administraciones (o interdepartamental): PIF, Editran, email,...
- Office 365 (Outlook, Teams, Sharepoint, OneDrive,...)
- Configuración de reglas firewall: Checkpoint y vRA.

4.2 Disponibilidad y lugar de prestación del servicio

El servicio se ofrecerá en régimen de 5x8 (8 horas, 5 días a la semana). Excepcionalmente se podrá solicitar una ampliación del horario servicio de forma planificada cuando así venga requerido por la operación IT. El adjudicatario deberá asumir las mismas sin coste adicional al servicio siempre que estas no superen las 30 horas anuales.

El lugar de prestación del servicio soporte/apoyo técnico será en las dependencias de EUSTAT ya que los recursos objeto del servicio no están disponibles de manera remota.

4.3 Configuración del servicio

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

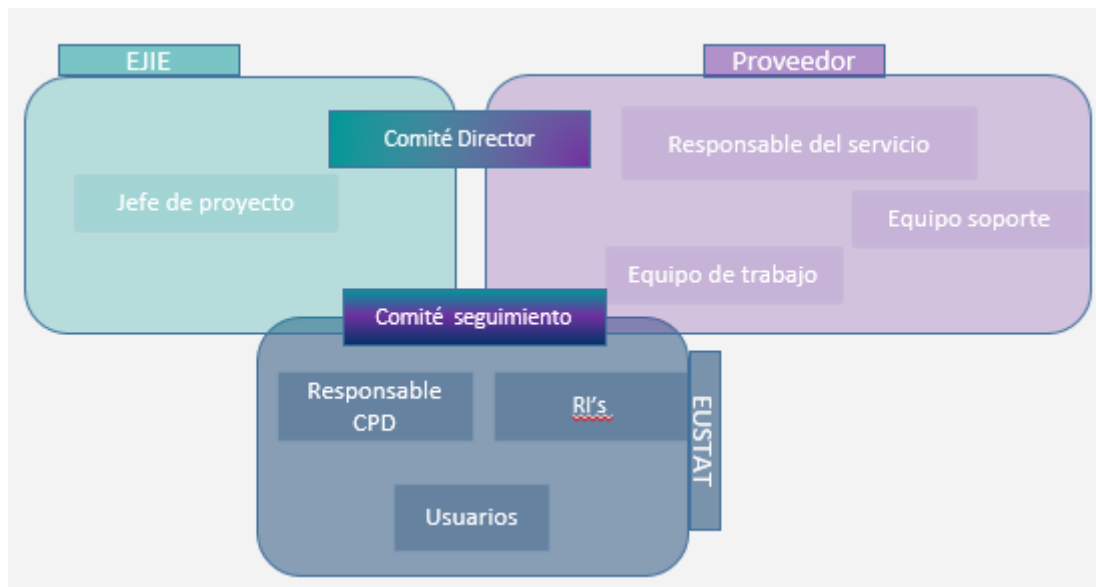
- La organización (perfiles) del equipo de proyecto asignado a la realización de las actividades resultantes del presente pliego, así como
- Las funciones de los mismos

No obstante, se detalla a continuación una posible aproximación del modelo organizativo, así como los posibles perfiles a considerar por el licitador para el equipo de trabajo:

- Un Responsable del Servicio, como interlocutor principal de las tareas objeto del contrato y responsable último de los servicios que se presten. Será el interlocutor directo con el responsable del servicio en EJIE.

Contratación de servicios de Consultoría y soporte técnico especializado para la transformación de los procesos internos del CPD de EUSTAT.

- Un equipo soporte de Consultores técnicos, como apoyo interno al equipo de trabajo, especializados en las tecnologías y herramientas necesarias para la realización de las tareas descritas en el servicio.
- Un equipo de trabajo de técnicos senior y técnicos junior con capacitación y experiencia adecuadas para realizar las tareas descritas en el alcance del servicio.



COMITÉ DIRECTOR DEL SERVICIO

Ostenta la máxima autoridad en el proyecto y representa a las organizaciones involucradas en el mismo, EJIE y la empresa adjudicataria. A este comité se incorporarán las personas que en cada momento estime oportuno el propio Comité, principalmente de las áreas representadas en el servicio.

Participantes:

- EJIE:
 - Jefe/a de proyecto del soporte al negocio de EUSTAT
- Empresa adjudicataria:
 - Responsable del servicio de la empresa adjudicataria en representación de la Dirección

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:

- Liderar y apoyar la consecución de los objetivos fundamentales.
- Resolver los conflictos o problemas que, por cualquier razón, no puedan hacerse desde el comité de seguimiento.
- Definir o aprobar los indicadores de control cuyo seguimiento se va a realizar.
- Evaluar y aprobar, en su caso, las posibles variaciones de alcance, plazos, coste y requerimientos que pudiesen surgir
- Asegurar la disponibilidad de los medios y recursos necesarios para la ejecución del proyecto.
- Seguimiento exhaustivo de la prestación del servicio, evaluando y aprobando las mejoras a aplicar.

COMITÉ DE SEGUIMIENTO (Seguimiento operativo)

Representa la máxima autoridad en relación a la operativa del servicio, realizando un seguimiento del trabajo (planificaciones y recursos), de las problemáticas surgidas, escalando los aspectos que se consideren que sobrepasan los límites de actuación establecidos.

Participantes:

- EJIE:
 - Jefe/a de proyecto de soporte al negocio de EUSTAT.
 - Otro personal de EJIE que, a solicitud del Jefe de Proyecto, fuera requerido incluir en este comité.
- Empresa adjudicataria:
 - Responsable del servicio
- EUSTAT:
 - Responsable del CPD-EUSTAT
 - Otro personal de EUSTAT que, a solicitud del Jefe de Proyecto, fuera requerido incluir en este comité.

Periodicidad de las reuniones del Comité:

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

Roles y responsabilidades:

- Seguimiento permanentemente del servicio.
- Seguimiento del plan de formación establecido para el servicio.
- Gestión y seguimiento de los trabajos encargados
- Agilizar la toma de aquellas decisiones que, por su naturaleza, pudieran exceder de las competencias del Equipo de Trabajo.
- Elevar al comité de dirección las decisiones o incidencias que consideren necesarias.
- Elaborar los Informes de progreso con el fin de informar del desarrollo del servicio

EQUIPO 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:

- Con carácter obligatorio:
 - Responsable del servicio
 - Consultor técnico
 - Técnico senior
- Con carácter opcional en función de la demanda concreta al servicio, el equipo de carácter obligatorio se ampliará con los siguientes perfiles:
 - Técnico junior

4.4 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.

4.5 Formación

En el inicio de la prestación del servicio, se pondrá en marcha el **plan de formación específico establecido en la oferta adjudicataria**. Además, en todos los casos, de forma **obligatoria**, el plan de contemplará adicionalmente formación relacionada con los estándares tecnológicos vigentes utilizados en el Gobierno Vasco en general y en los ámbitos tecnológicos identificados para EUSTAT en particular. La información sobre los estándares tecnológicos utilizados en el Gobierno Vasco se recoge en esta [dirección Web](#).

En este sentido, la empresa adjudicataria deberá acreditar con carácter general la **realización de al menos 40 horas de formación para los técnicos propuestos para el servicio**, contabilizando dentro de dichas horas aquellas que se realicen en los ámbitos establecidos de forma específica al comienzo de la prestación del servicio en el Comité de Seguimiento. Este número de horas mínimo será proporcional al periodo en el que la persona esté asignada al servicio.

Deberá proponerse por parte del licitador un **plan y un proceso de gestión** de las acciones formativas. El procedimiento final de gestión de las formaciones deberá ser aprobado por el responsable del servicio de EJIE objeto de la licitación. Dicho proceso deberá ser **concretado en el primer mes de la prestación del servicio** y podrá ser sometido a modificaciones a propuesta tanto del adjudicatario del contrato como de la persona responsable del servicio objeto de licitación en EJIE, teniendo en cuenta las necesidades que se plantean en cada momento en el área funcional correspondiente, siendo potestad de EJIE la aprobación de las diferentes versiones del proceso que pudieran surgir. Dentro de este proceso deberá incorporarse la gestión de aquellos casos que, con carácter excepcional y mediante justificación suficiente, no pudiera cumplirse el mínimo de formación fijado como premisa.

Cualquier coste que pudiera derivarse de las acciones formativas del personal asignado al servicio demandado será responsabilidad del proveedor y no serán imputables a EJIE.

4.6 Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas de EJIE y de EUSTAT designadas por la persona responsable del servicio a prestar en EJIE (Jefe de Proyecto), y a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

Así mismo el adjudicatario y antes de la finalización del servicio, se compromete a realizar las acciones formativas, que garanticen la continuidad del servicio, al equipo de EJIE o de EUSTAT que pudiera dar soporte a este servicio en cada momento, tras la finalización del servicio al que se refiere el presente pliego, por cada una de las actividades identificadas, según las directrices marcadas por EJIE.

4.7 Control y Seguimiento

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual de la prestación del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctoras que sean necesarias. Es en este sentido en el cual llamamos seguimiento a la evaluación rutinaria del estado, en tanto que llamamos control a la toma de los valores que definen el estado.

Los productos mínimos de esta práctica son los informes de seguimiento, un documento o artefacto, donde anotamos los resultados de la evaluación de una iteración de control; de momento sin decir las correcciones a tomar.

Una vez identificadas las desviaciones, es necesario decidir oportunamente las correcciones requeridas, llevándolas a cabo en el momento en que sea necesario. Finalmente es importante que la corrección planteada sea a su vez, objeto de seguimiento, lo que implica que la planificación debe ser actualizada para que refleje las acciones que se han determinado necesarias para corregir la desviación.

A la hora de realizar las reuniones de seguimiento es conveniente calcular previamente las medidas o métricas que aplicadas al servicio objeto de la contratación sirvan de indicador sobre el estado del mismo. Esto con el objeto de obtener una evaluación lo más completa y objetiva posible de la prestación del servicio.

Así, bajo esta perspectiva, la empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- El modelo de control y seguimiento a aplicar durante la prestación del servicio, incluyendo las reuniones de seguimiento a celebrar, su objetivo, su periodicidad, los/las asistentes necesarios/as, los controles que deben ser ejecutados, etc.
- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del servicio, y para cada solicitud de trabajo realizada. Se detallará su objetivo y al menos parcialmente, su contenido.
- Los indicadores de calidad del servicio a medir, y su criticidad asociada.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras

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.