Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-092-2022

Servicios de Delivery para la Línea de Servicios Convergentes de Infraestructuras

Pliego de condiciones técnicas

Mayo de 2022

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

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. 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	05/2022	Versión inicial	Andoni Aranzabe	Aritza Iratzagorria

Índice

Contenido

Índice 3
1 Introducción 5
2 Objeto del contrato 6
2.1 Ámbito de actuación 6
3 Alcance de la contratación 7
3.1 Visión general del servicio 7
3.2 Visión organizativa del servicio 7
3.3 Entorno tecnológico 8
4 Características del servicio a contratar 10
4.1 En el ámbito de la gestión de proyectos tecnológicos de infraestructuras 10
4.2 En el ámbito de la transición de proyectos de infraestructuras a la Operación de servicios de infraestructuras 11
4.2.3.1 Planificación de Entregas operacionales 13
4.2.3.2 Coordinación de Entregas operacionales 15
4.2.3.3 Consultoría de incorporación de nuevos clientes 15
4.3 En el ámbito de la implementación de planes de calidad de los servicios convergentes de Infraestructuras 16
5 Requisitos de servicio a contratar 17
5.1 Metodologías 17
5.2 Plan de Calidad 19
5.3 Seguimiento 21
6 Organización del servicio 23
6.3 Requerimientos para la interconexión de los locales del adjudicatario 25
6.4 Dimensionamiento del equipo de trabajo 26
6.5 Actualización tecnológica 26
6.6 Garantía de la disponibilidad del servicio o Plan de Contingencia 27
6.7 Plan de Transición 28
7 Anexos 29
7.1 Anexo I – Entorno tecnológico infraestructuras 29
7.2 Anexo II – Herramientas gestión IT 29
7.3 Anexo III – Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras 29

8.1 Anexo III - Entorno Tecnológico Infraestructuras, Comunicaciones y Seguridad 69
8.2 Anexo IV - Entorno Tecnológico Entregas y Despliegues 71

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 prestación de un servicio de **Delivery con garantías para la Línea de Servicios Convergentes de Infraestructuras.**

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

- Garantizar un servicio de calidad.
- Optimizar la disponibilidad y utilización de los recursos puestos en juego.
- Flexibilidad para asumir nuevas competencias y tecnologías.
- Integración con los procesos operativos de EJIE.

El contenido detallado de las diferentes funciones que componen el 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 establecidos por EJIE, que tendrán los ajustes necesarios en función de la ejecución de los servicios. Dichos Acuerdos de Nivel de Servicio estará alineados con las necesidades actuales de EJIE, siendo necesario su constante seguimiento para garantizar los servicios prestados y con la suficiente flexibilidad para que permita su actualización en función de cambios o nuevos requerimientos de EJIE.

2.1 Ámbito de actuación

La línea de Servicios Convergentes de Infraestructuras se encuentra adscrita dentro de la Dirección Técnica de Infraestructuras, perteneciente a su vez a la Dirección de Servicios Convergentes.

Dicha Línea de Servicios Convergentes de Infraestructuras es la responsable del **Diseño, Construcción, Entrega, Despliegue y Soporte de servicios de infraestructuras** dentro de la iniciativa de convergencia en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) emprendida por el Gobierno Vasco con el objeto de alcanzar una convergencia tecnológica, en sus organismos públicos dependientes, circunscrita a las instalaciones y otros elementos relacionados como son las Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto de trabajo y Servicios corporativos unificados.

Para alcanzar sus objetivos dicho grupo lidera proyectos asociados a la construcción de Servicios corporativos y una vez construidos, a medida que las diferentes entidades y organismos de Gobierno requieran consumir dichos servicios, gestiona sus proyectos de convergencia.

Además de este tipo de proyectos de construcción en los que prima la innovación y sobre todo **la orientación hacia un modelo de servicio**, existen otros tipos de proyectos asociados las infraestructuras como son:

- Proyectos de infraestructuras para Sistemas de Información.
- Proyectos de convergencia de entidades y organismos
- Consolidaciones de infraestructuras,

así como **toda actividad orientada a la operación y soporte de los servicios de infraestructuras** puestos en producción para ser consumidos por los clientes de la convergencia.

3 Alcance de la contratación

El alcance del Servicio de Delivery para la Línea de Servicios Convergentes de Infraestructuras estará enfocado en 3 áreas:

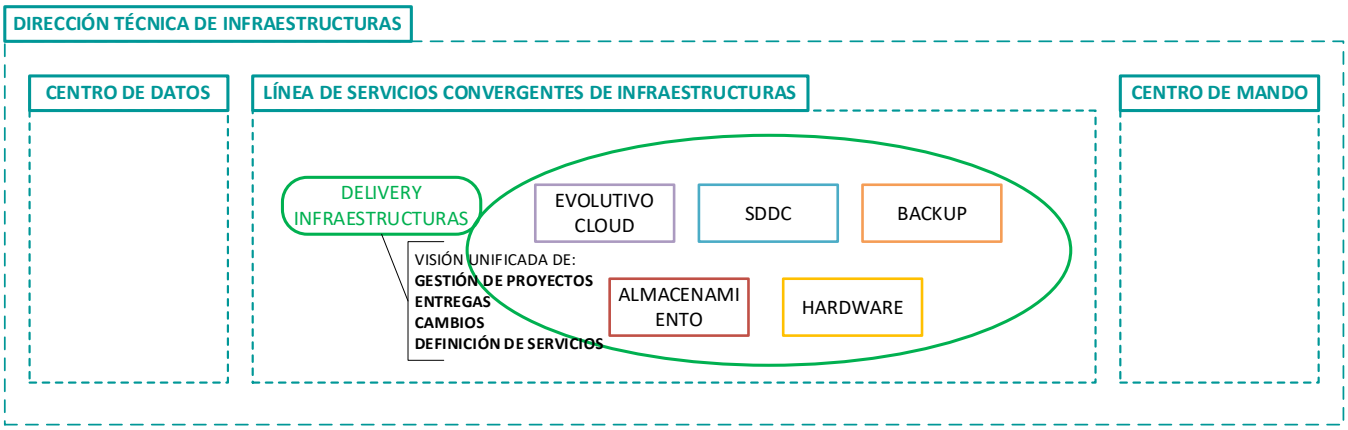
- Gestión de proyectos tecnológicos de Infraestructuras.
- Transición de Proyectos de Infraestructuras a la Operación de Servicios de Infraestructuras
- Implementación de planes de calidad de los servicios convergentes de Infraestructuras

Como ya se ha indicado con anterioridad el servicio de Delivery, tendrá diversos clientes, principalmente personal adscrito la Línea de Servicios Convergentes de Infraestructuras, pero también personal IT adscrito:

- a otros grupos de la Dirección Técnica de Infraestructuras
- a otras áreas de EJIE
- a entidades y organismos ya adheridos a la iniciativa de convergencia
- a entidades y organismos que se vayan adhiriendo a la convergencia durante la duración del servicio.

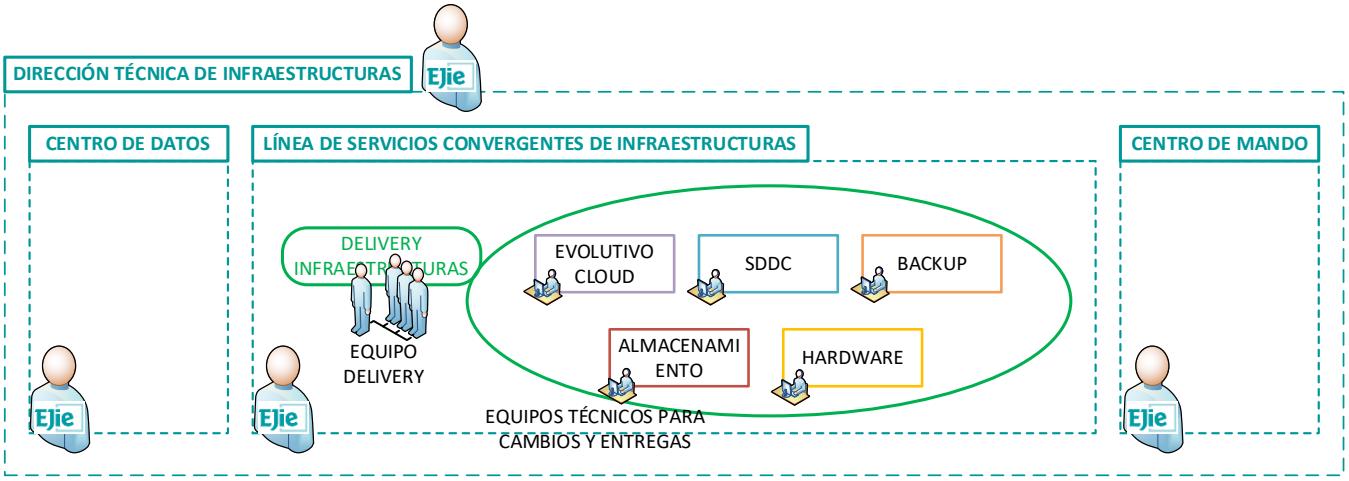
3.1 Visión general del servicio

A continuación, se muestra de forma gráfica una visión general del servicio:



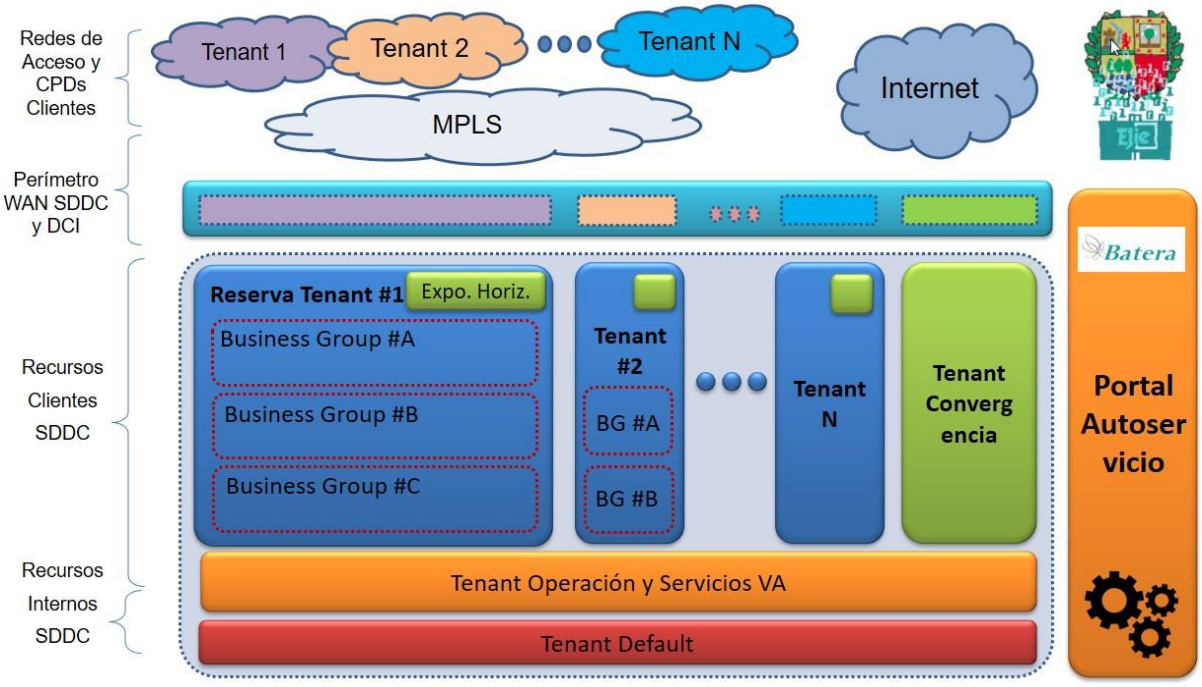
3.2 Visión organizativa del servicio

A continuación, se muestra de forma gráfica una visión organizativa del servicio:



3.3 Entorno tecnológico

El entorno sobre el que se van a desplegar los servicios convergentes de infraestructuras es el que se resume en el siguiente diagrama lógico:

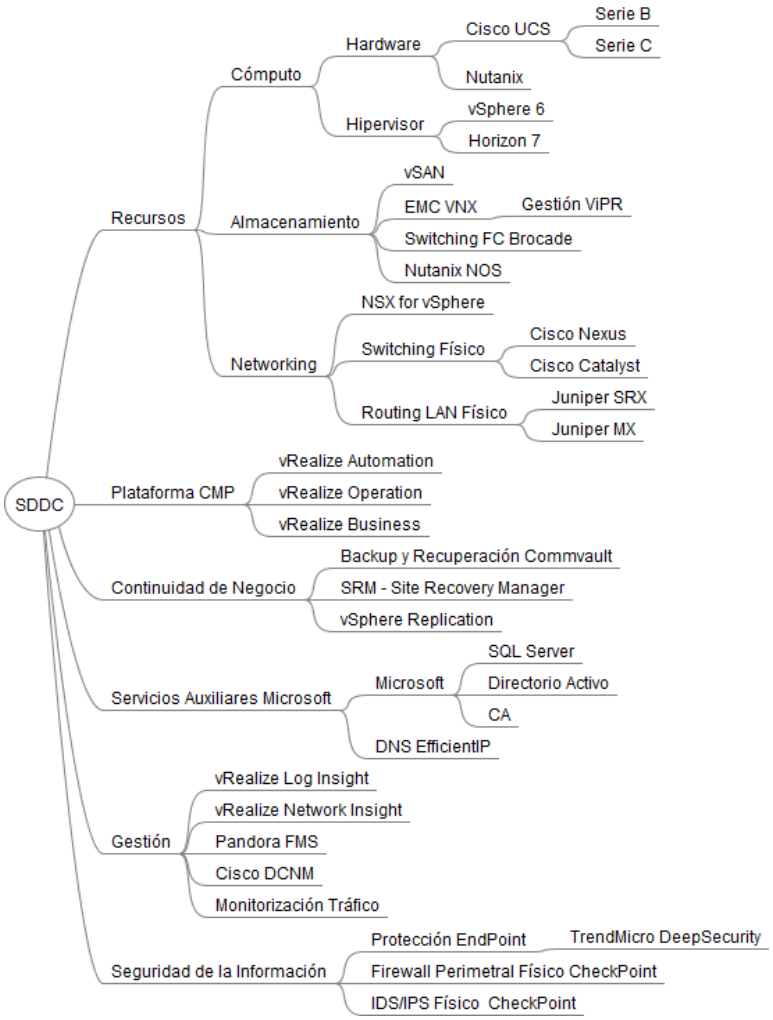


La arquitectura es multi-tenant (multi-cliente) para que aun compartiendo infraestructura se mantenga el aislamiento entre todos los clientes del entorno.

A lo largo de la duración del servicio el entorno representado irá recibiendo cargas gradualmente como consecuencia de nuevas iniciativas que se vayan desplegando sobre el mismo y proyectos de consolidación de infraestructuras de las diferentes entidades dentro del mencionado Plan de Convergencia. También es muy probable que dicho entorno sufra modificaciones técnicas consecuencia de la lógica evolución

tecnológica.

Las tecnologías que intervienen y sobre las que tendrá que actuar el servicio para los proyectos de Construcción, evolución y soporte/operación de servicios de infraestructuras en el SDDC de Batera, se enumeran a continuación (a modo de resumen y sujeto a modificaciones a lo largo del contrato):



A lo largo del presente contrato se podrán ir incrementando o decrementando las tecnologías de las que EJIE se responsabilice, pero los ámbitos de las mismas para este servicio siempre estarán circunscritos a los silos tecnológicos responsabilidad de la Línea de Servicios Convergentes de Infraestructuras, que son:

- Almacenamiento
- Backup
- Cloud/SDDC (virtualización)
- Hardware

Ocasionalmente podrá darse el caso que el proceso de convergencia de una entidad requiera la suscripción a servicios de Housing dentro del Centro de Datos de EJIE también adscrito a la Dirección Técnica de Infraestructuras; por lo que en estos casos también se requerirá la participación del servicio en proyectos de housing.

El servicio deberá recoger las nuevas tecnologías que vayan surgiendo a lo largo del contrato, fijándose para cada una los plazos y la formación con la que se deberán asumir.

4 Características del servicio a contratar

A continuación, se detallan las características / alcance del servicio a contratar:

4.1 En el ámbito de la gestión de proyectos tecnológicos de infraestructuras

El Servicio de Delivery manejará a nivel del proceso de gestión de proyectos tecnológicos de EJIE la planificación, entrega y transición a operación desde los equipos de Proyecto hasta los entornos productivos. Para ello interactuará con el personal de EJIE responsable de dichos proyectos, recogiendo de los mismos toda la información necesaria para su correcta implementación en la herramienta de gestión de proyectos (ServiceNow) permitiendo de esta manera el correcto seguimiento de los proyectos por parte de la dirección de EJIE.

Las diferentes tipologías de proyectos que se gestionarán desde este servicio serán:

- Construcción de nuevos servicios de infraestructuras
- Convergencia de entidades a servicios convergentes de infraestructuras (Consultoría de convergencia de clientes)
- Colaboración con proyectos tecnológicos de otras áreas de EJIE que requieran la participación de los grupos de soporte tecnológico de la Línea de Servicios Convergentes de Infraestructuras.
- Consolidación de infraestructuras
- Evolución tecnológica de servicios de infraestructuras ya existentes

Esta función del servicio tiene los siguientes objetivos:

- Entregar los proyectos de infraestructuras desde los equipos de proyecto a las operaciones en producción
- Manejar la planificación, diseño, entrega y soporte de los entornos operacionales usados por los proyectos de infraestructuras para la transición y proceso productivo.
- Asegurar que los planes de proyecto e hitos dentro del mismo se alcanzan.
- Asegurar que los riesgos del proyecto son manejados efectiva y eficientemente.

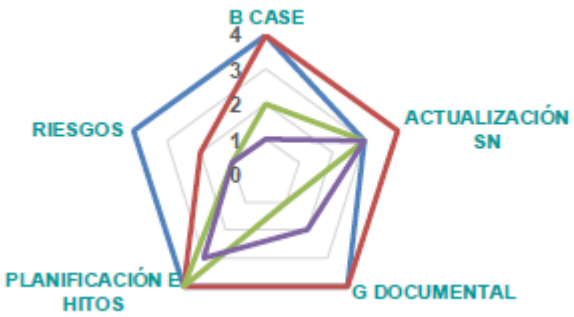
Las tareas a realizar por el servicio en este ámbito (sin carácter limitativo):

- Comprensión de los requisitos del proyecto y contribuir a la estrategia de ejecución.
- Revisar y acordar el diseño arquitectónico.
- Elaborar propuestas presupuestadas.
- Asegurar que los recursos adecuados están asignados.
- Asegurar que todas las actividades necesarias se detallan en el resumen del proyecto.
- Participar en las revisiones posteriores del proyecto.
- Proporcionar informes sobre el estado y progreso del mismo.
- Asegurar la alineación de los diseños de gestión de servicios.

Dentro de ámbito de actuación del servicio se usarán de forma obligatoria los procedimientos descritos en

el proceso de gestión de proyectos tecnológicos implementado en EJIE y se medirá como indicador de calidad de servicio (detallado en apartado de indicadores de calidad) el grado de adopción del proceso por parte del mismo.

A modo informativo, el grado de adopción del proceso se mide en las siguientes dimensiones:



4.2 En el ámbito de la transición de proyectos de infraestructuras a la Operación de servicios de infraestructuras

El propósito de la etapa de transición de los servicios es el de asegurar que durante el ciclo de vida de los servicios se cumplan los requerimientos de negocio.

Para ello es necesario planificar y gestionar los cambios del servicio de manera eficiente y efectiva, gestionando los riesgos relacionados con los servicios e implementando con éxito las diferentes entregas dentro de los entornos soportados.

Durante esta etapa se debe también proporcionar una buena calidad del conocimiento e información acerca de los servicios y de sus activos.

Para ello se definen y mantienen los planes de transición de los servicios aplicando las políticas y procedimientos necesarios.

De manera general, la etapa de transición de servicio tiene asociados los siguientes procesos: planificación y soporte a la transición, gestión de cambios, gestión de la configuración y activos, gestión de entregas y despliegues, validación y pruebas, evaluación del cambio y gestión del conocimiento.

Para apoyar a los procesos implicados, dentro del servicio de Delivery de infraestructuras se van a realizar las siguientes funciones principales:

- Planificación y soporte a la transición
- Gestión del cambio.
- Gestión de entregas operacionales

Quedan por tanto excluidos del ámbito de actuación de este servicio la gestión de la configuración y activos, la gestión del conocimiento y la validación y pruebas, que en los 3 casos recae en los diferentes grupos de soporte que existen en la Línea de Servicios Convergentes de Infraestructuras.

En todo caso, dentro del servicio **tendrá especial importancia la mejora continua**.

Las tareas a realizar por el servicio dentro de cada una de estas funciones se detallan en los siguientes apartados:

4.2.1 Planificación y soporte a la transición

La planificación y soporte a la transición del servicio establece el Plan de Transición del Servicio, que contiene la información necesaria para liberar una entrega en los entornos requeridos, contemplando el entorno de trabajo e infraestructuras, los recursos necesarios y los plazos de esfuerzo de cada etapa.

Esta función del servicio tiene los siguientes objetivos:

- Coordinar actividades a través de proyectos, proveedores y equipos de servicio, asegurando una transición sencilla y efectiva.
- Planificar y coordinar los recursos para asegurar que se cumplan los requerimientos diseñados para el servicio.
- Identificar, gestionar y controlar los riesgos para minimizar la probabilidad de fracaso y de interrupción a través de las actividades de transición; además de asegurar que los temas de transición del servicio, los riesgos y las desviaciones sean informados a las partes interesadas y tomadores de decisiones.

Las tareas a realizar por el servicio en este ámbito (sin carácter limitativo) serán:

- Mantener políticas, estándares y modelos para las actividades y procesos de la transición del servicio, estableciendo un marco común de trabajo.
- Proporcionar el estado y el progreso del plan de transición del servicio.
- Guiar cada cambio o servicio nuevo a lo largo de los procesos de transición.
- Monitorizar y mejorar el rendimiento de la transición en el ciclo de vida.

4.2.2 Gestión del cambio

Los servicios de Gestión del Cambio son actividades que aseguran que los métodos y procedimientos estándares se usan para el manejo eficiente y rápido de todos los cambios, para conseguir minimizar el impacto del cambio sobre la calidad de un servicio y por consecuencia mejorar las operaciones.

Esta función del servicio tiene por tanto los siguientes objetivos:

- Maximizar el valor en los cambios para el cliente, el negocio y reducir incidencias e interrupciones.
- Responder a los cambios del negocio y TI y alinear los servicios con las necesidades del negocio.
- Que se cumpla el ciclo del cambio, es decir, que sean autorizados, priorizados, planificados, probados, implementados documentados y revisados.
- Que los cambios se registren y evalúen.
- Que los cambios se registren en el sistema de gestión.
- Optimizar el riesgo general del cambio para el negocio.

Las tareas a realizar por el servicio en este ámbito (sin carácter limitativo) serán:

- Trabajar conjuntamente con el proceso de Gestión de Cambios para que los cambios de los proyectos de Transición de servicios de infraestructuras se registren según un modelo común.
- Evaluar los efectos de un cambio de servicio de infraestructuras conjuntamente con el soporte del servicio correspondiente.
- Proporcionar información de calidad para que el proceso de Gestión de Cambios pueda autorizar o no un cambio.
- Desarrollar y mantener un calendario de cambios aprobados planificados.
- Proporcionar la documentación del cambio según sea necesario, incluyendo métricas propuestas sobre cómo se medirá la efectividad del cambio.
- Monitorear los cambios, realizar revisiones de cambios e informar de los resultados de los cambios, impactos y métricas de efectividad del cambio.

Este servicio se apoyará en los responsables y gestores de procesos de cambios y despliegues de EJIE, que serán los encargados de asegurar la realización de todas las actividades con la calidad adecuada.

Destacar en este punto que, la coordinación técnica de la ejecución de las solicitudes de cambio que por su complejidad requieran de la participación de más de un grupo de soporte de la línea de servicios convergentes de infraestructuras y/o de grupos de soporte de otras líneas de servicios; deberá realizarse por parte del servicio indistintamente si se realiza en horario laboral o fuera de horario laboral.

Para este segundo caso se dispondrá de una bolsa de 800 horas/año para cubrir todas las horas de dedicación fuera de horario laboral a las que se vea obligado el servicio. La facturación de las horas consumidas de esta bolsa se realizará mensualmente según horas trabajadas (en relación de 1 a 1) previa autorización de EJIE una vez informada en el seguimiento mensual.

4.2.3 Gestión de Entregas operacionales

Los servicios de Gestión de entregas operacionales buscan garantizar que los servicios nuevos o sus modificaciones estén disponibles para su uso de acuerdo con las políticas de EJIE en los tiempos y SLA's comprometidos con el cliente.

Esta función del servicio tiene por tanto los siguientes objetivos:

- Asegurar que las entregas de las que se responsabilizan son "Entregadas" adecuadamente y plenamente operativas.
- Generar documentación de procedimientos a seguir.
- Definición del catálogo de servicio prestado.
- Estandarizar, simplificar, optimizar y automatizar los procedimientos tanto de gestión como técnicos en los que están involucrados los soportes de la línea de servicios convergentes de infraestructuras.
- Creación de informes para el seguimiento del trabajo realizado y visualización de la optimización obtenida.

Las tareas a realizar por el servicio en este ámbito descritas a alto nivel y sin carácter limitativo serán:

- coordinar todo el ciclo de vida de las entregas de los servicios convergentes de infraestructuras existentes (o que se puedan implementar a futuro) hasta su puesta en el entorno productivo.
- Asegurar que la entrega cumple todos los requerimientos solicitados por el cliente.
- Asegurar que los equipos de Soporte de la línea de servicios convergentes de infraestructuras y operaciones están perfectamente informados de los servicios entregados, de los clientes que tienen suscritos estos servicios, sus infraestructuras correspondientes y el nivel de soporte y operación a realizar en cada una de ellas.
- Asegurar que los nuevos servicios/infraestructuras tecnológicas entregadas se encuentren documentadas de forma ordenada y acordada, para ello contarán con los equipos de soporte de la línea de servicios convergentes de infraestructuras.

En este punto recalcar que las tareas de gestión de entregas operacionales se agrupan en dos grupos de actividades:

- Planificación de Entregas
- Coordinación de Entregas

4.2.3.1 Planificación de Entregas operacionales

La planificación de entrega se **centra en la mejora continua de la gestión de entregas**, los enfoques y modelos de entregas y el desarrollo de planes para entregas.

Se debe realizar con regularidad y se desencadena por solicitudes de entregas no standard (no tienen definido un plan de entrega) y el **objetivo principal es evolucionar una entrega no estándar a una estándar con su plan de entrega** y así poder ser gestionada más rápidamente.

Sobre las entregas ya estandarizadas, se deberán realizar revisiones periódicas para evaluar la posibilidad de mejorar su eficacia.

Las tareas asignadas a esta actividad (sin carácter limitativo) serían:

- **Análisis de la entrega**, junto con los grupos de soporte de la línea de servicios convergentes de infraestructuras se acuerdan las condiciones para la creación de un nuevo modelo de entrega:

  - ✓ Enfocado a la reutilización y automatización para la creación/modificación de nuevas instancias/suscripciones a productos o servicios de infraestructuras existentes.
  - ✓ Solución técnica global, en base a los estándares establecidos por EJIE.
  - ✓ Análisis de los principales clientes y relación con ellos, acuerdos de nivel de servicio existentes.
  - ✓ Gestión de riesgos.
  - ✓ Limitaciones tecnológicas que están presentes.
  - ✓ Nivel de control de los componentes, productos o servicios a implantar.

  Sobre la base de este análisis, se define el enfoque del nuevo modelo de entrega o se proponen cambios sobre algún modelo ya existente.

- **Revisión y desarrollo del nuevo modelo de entrega**, se revisa el nuevo enfoque del modelo o los cambios en modelos existentes y se acuerda con EJIE su desarrollo. El nuevo modelo se desarrolla o actualiza.

- **Implementación del nuevo modelo de entrega**, basado en la definición del nuevo modelo o en la modificación de uno ya existente. El nuevo modelo deberá tener al menos:
  - ✓ Procedimientos técnicos de entrega.
  - ✓ Plazos de ejecución de los distintos procedimientos técnicos
  - ✓ Autorizadores de la entrega.
  - ✓ Plantillas de recogida de datos.
  - ✓ Modelo de comunicación.
  - ✓ Artículos de la base de datos de conocimiento.
  - ✓ Plan de pruebas

  La implementación del nuevo modelo de entrega conlleva implícitamente la **automatización de la gestión de dicho modelo en la herramienta de gestión IT** de EJIE (Servicenow).
  Para esto, el servicio dispondrá de un equipo de soporte de dicha herramienta al cual deberá entregar la información necesaria para que cree dicha automatización.

- **Formalizar nuevo plan**, en este punto se socializan los planes y los procedimientos a las partes interesadas y se incorporan a las peticiones de servicio y a la gestión del conocimiento asociada al servicio de infraestructura correspondiente.

  Para incorporar los nuevos planes de entrega al catálogo de peticiones de los diferentes servicios de infraestructuras a la herramienta de gestión IT, el servicio dispondrá de un equipo de soporte de dicha herramienta al cual deberá entregar la información necesaria para que se implemente dicho catálogo.

  Para incorporar los nuevos planes de entregas a la bbdd de conocimiento asociada al servicio de infraestructuras, el servicio colaborará con el proceso de gestión de conocimiento para que todo quede asociado de acuerdo a lo definido por dicho proceso.

4.2.3.2 Coordinación de Entregas operacionales

En la Coordinación de Entregas las tareas asignadas al adjudicatario del servicio incluirán:

- **Identificación del modelo** aplicable dependiendo del tipo de petición solicitada. Identificando las tareas necesarias para poder llevar a cabo el despliegue de la solución planteada. Dentro de estas tareas estarán tanto las tareas técnicas de construcción como las tareas de modelado del nuevo servicio en las herramientas de gestión IT y operación.

- **Planificar y lanzar las órdenes de trabajo** establecidas en el plan de despliegues definido en función del modelo de entrega.

- **Elaborar un plan de pruebas,** al existir un modelo de entrega existirá un plan de pruebas ya definido y que se recuperará para ser ejecutado.

- **Ejecutar** en colaboración directa de los gestores de proceso, operación, equipo técnico que forma parte del servicio y el responsable del servicio **las pruebas** diseñadas y la elaboración del correspondiente informe del resultado de las mismas. Antes de pedir la puesta en producción se deberá validar que el resultado de las pruebas realizadas coincide con los resultados esperados.

- Solicitar la puesta en producción de dicha entrega.

Destacar en este punto de coordinación de entregas operacionales, que aquellas entregas o solicitudes de cambio derivadas de entregas, que por su complejidad requieran de la participación de más de un grupo de soporte de la línea de servicios convergentes de infraestructuras y/o de grupos de soporte de otras líneas de servicios; la coordinación de la ejecución técnica de dicha entrega o cambio deberá realizarse por parte del servicio indistintamente si se realiza en horario laboral o fuera de horario laboral.

Para este segundo caso se dispondrá de una bolsa de 800 horas/año (la misma que para el caso de cambios) para cubrir todas las horas de dedicación fuera de horario laboral a las que se vea obligado el servicio. La facturación de las horas consumidas de esta bolsa se realizará mensualmente según horas trabajadas (en relación de 1 a 1) previa autorización de EJIE una vez informada en el seguimiento mensual.

Al igual que en el punto anterior, este servicio se apoyará en los responsables y gestores de procesos de cambios y despliegues de EJIE, que serán los encargados de asegurar la realización de todas las actividades con la calidad adecuada.

4.2.3.3 Consultoría de incorporación de nuevos clientes

Por último, en el ámbito de las entregas operacionales se ubica la incorporación de nuevos clientes al proyecto de convergencia de Batera.

Siendo la incorporación al servicio de IaaS el pilar sobre el que se fundamenta la convergencia, le corresponde a la Línea de Servicios Convergentes de Infraestructuras liderar junto con la gestión de la demanda la incorporación de nuevos clientes al proyecto.

En este caso, el servicio acompañado por el responsable de esta línea de servicios, deberá realizar consultorías tecnológicas en dichos clientes que permitan definir el plan de incorporación al proyecto.

El objetivo claro y preciso de esta actividad de consultoría no es otro que el de facilitar la incorporación de dicho cliente al proyecto de Batera. Esta incorporación guiada permitirá la integración de los sistemas de los clientes en las diferentes modalidades de servicios de infraestructuras que se ofrecen desde la Línea de Servicios Convergentes de Infraestructuras.

Esta consultoría previa a la incorporación de un nuevo cliente debe permitir a su vez adquirir un conocimiento profundo de los sistemas del cliente lo que debe a su vez facilitar el posterior soporte a prestar.

4.3 En el ámbito de la implementación de planes de calidad de los servicios convergentes de Infraestructuras

El último ámbito de actuación del servicio es el de la definición de servicios y sus planes de calidad.

En este ámbito, el objetivo principal del servicio es colaborar con el Service Owner y Product Owner en la implementación de toda la documentación asociada al Diseño, Construcción, Evolución y Mejora de los servicios convergentes de infraestructuras.

Para ello, se deberá colaborar con el Service Owner:

- En documentar el diseño, construcción, evolución y mejora de los diferentes servicios de infraestructuras existentes o de otros nuevos que se puedan ir definiendo a lo largo de la duración del contrato.
- En alcanzar los diferentes hitos definidos por EJIE para lograr el cumplimiento de la ISO20000 en los servicios de infraestructuras.
- En documentar y recogiendo evidencias del cumplimiento de la ISO20000 de los servicios de infraestructuras.

5 Requisitos de servicio a contratar

A continuación, se detallan los requisitos a tener en cuenta en el servicio a contratar.

5.1 Metodologías

Tener una metodología de trabajo clara es una herramienta indispensable para definir la pautas y procedimientos del servicio.

Una metodología de trabajo unificada, para todas las funciones que conforman el servicio ayuda a:

- optimizar los recursos del servicio
- mejorar la calidad del trabajo realizado dentro del servicio
- reducir los riesgos que se producen en la gestión del día a día
- establecer prioridades claras para todos los componentes del servicio
- …

en definitiva, ayuda a estandarizar el saber hacer del servicio.

5.1.1 Metodología a aplicar en el ámbito de la gestión de proyectos tecnológicos de infraestructuras

EJIE sigue el modelo de buenas prácticas definido por ITIL, para la definición y provisión de los procesos y servicios que presta.

En base a esto, en EJIE se encuentra vigente el Proceso de Gestión de Proyectos Tecnológicos que tiene como objetivo principal facilitar, ordenar, clasificar y gestionar los esfuerzos para la identificación, evaluación y construcción de proyectos en el ámbito competencial del Área de Servicios Convergentes (donde se encuentra adscrita la Dirección Técnica de Infraestructuras) y que sean ejecutados como proyectos tecnológicos.

Desglosando el proceso en objetivos específicos, tenemos:

- Revisión y actualización de la información procedente de la gestión de iniciativas
- Elaboración y registro del plan de proyecto:
    - Alcance: Determinación del alcance de los trabajos a realizar identificando los entregables a generar durante el proyecto tanto técnicos como de gestión del propio proyecto.
    - Costes: Estimación inicial de los costes de servicios profesionales que serán necesarios para la ejecución del proyecto.
    - Riesgos: Revisión y ampliación si procede de los riesgos identificados en la demanda, describiendo el plan de respuesta propuesto.
    - Planificación: Realización de la planificación detallada del proyecto con las tareas a realizar para conseguir el alcance identificado, además de hitos de control para un correcto seguimiento del proyecto
- Determinación de los recursos que formarán el equipo de proyecto y la dedicación al mismo.
- Realización y registro de actividades de seguimiento y control:
    - Revisión y gestión de riesgos
    - Revisión y actualización de la planificación
    - Revisión y verificación de alcance
    - Reporte de seguimiento periódico
- Seguimiento y control de la integración con el proceso de gestión de cambios

- Elaboración de informe de cierre del proyecto
- Archivado de documentación generada (técnica y de gestión de proyecto)

A modo de recordatorio, tal y como se indicaba en el apartado *"4.1 En el ámbito de la gestión de proyectos tecnológicos de infraestructuras"*, el grado de adopción del proceso va a ser un indicador de calidad del servicio prestado, por lo que resulta imprescindible una adecuada sistemática de trabajo que garantice que se trabaja conforme a los estándares de dicho proceso

De esta forma, la empresa licitadora deberá proveer de una metodología a aplicar para el desarrollo del servicio y el cumplimiento de los requerimientos de dicho proceso, explicándola detalladamente en su propuesta, pero no con carácter genérico, sino aplicado directamente al servicio propuesto por EJIE, e identificando claramente cómo se organizará el trabajo dentro del equipo de servicio.

5.1.2 Metodología a aplicar en el ámbito de la transición de proyectos de infraestructuras a la Operación de servicios de infraestructuras

EJIE sigue el modelo de buenas prácticas definido por ITIL, para la definición y provisión de los procesos y servicios que presta. Además, los trabajos que se deriven de este proyecto, deberán estar adecuados a la norma ISO 20000-1:2018.

En este ámbito de actuación el servicio deberá amoldarse a los requerimientos de los procesos de cambios y despliegues y al igual que en el caso anterior disponer de una adecuada sistemática de trabajo resulta imprescindible para garantizar que se trabaja conforme a los estándares de dichos procesos.

De esta forma, la empresa licitadora deberá proveer de una metodología a aplicar para el desarrollo del servicio y el cumplimiento de los requerimientos de dichos procesos, explicándola detalladamente en su propuesta, pero no con carácter genérico, sino aplicado directamente al servicio propuesto por EJIE, e identificando claramente cómo se organizará el trabajo dentro del equipo de servicio.

5.1.1 Metodología a aplicar en el ámbito de la Mejora Continua

Como se ha mencionado en apartados anteriores, la mejora continua será el centro de toda la gestión del nuevo servicio y ésta estará centrada en perseguir:

- La EFECTIVIDAD, entendida como un **equilibrio entre la eficacia** ("hacer las cosas correctas") **y la eficiencia** ("hacer bien las cosas"), es decir:

  "Hacer bien las cosas correctas" (evitando el derroche y hacer cosas innecesarias)

Cabe recordar que la empresa adjudicataria no solo prestará servicio a EJIE y sus clientes sino también a la **propia línea de servicios convergentes de infraestructuras como a los equipos técnicos que soportan los diferentes servicios** de dicha línea por lo que este servicio tiene que entenderse:

- Como el engranaje que sostiene la cadena de valor hacia el cliente en que debe basarse el trabajo de la línea de servicios convergentes de infraestructuras

- Como generador de valor hacia dichos servicios de soporte de la línea de servicios convergentes de infraestructuras

Ambos ideas, **efectividad y aportación de valor**; conllevan la utilización de metodologías ágiles centradas en la efectividad y la mejora continua que con sucesivas iteraciones permitan alcanzar dicho nivel de madurez en el servicio.

Unas metodologías ágiles que permitan:

- que equipos pequeños, multidisciplinares y autogestionados **aporten valor rápido**
- **mejorar** la velocidad y **la generación de valor del servicio** al aumentar la visibilidad del trabajo en progreso
- **racionalizar y eliminar lo innecesario** para seguir **aportando cada vez más valor con los mismos recursos**

En la oferta se deberá presentar una **completa y detallada visión de la metodología de trabajo de mejora continua a implementar en la totalidad de las tareas y responsabilidades del servicio** en base a **planteamientos Lean IT.**

5.2 Plan de Calidad

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

EJIE y los adjudicatarios de los distintos lotes, podrán revisar de mutuo acuerdo los valores iniciales y/o incorporar nuevos indicadores, para adaptarlos a las necesidades de los servicios del Plan de Convergencia o la situación del mercado de servicios IT. La decisión final sobre los mismos la llevará a cabo EJIE.

Los licitadores deberán 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

A la finalización del presente contrato en el periodo de retorno del servicio los compromisos de los ANS, aún en su rol de proveedor saliente, deberán seguir siendo soportados por el mismo.

5.2.1 Indicadores y objetivos de los ANS

A continuación, se indican los indicadores de partida:

Función	Indicador	Valor Objetivo	Periodo de Cómputo	Penalización
Gestión de proyectos	Grado adopción del proceso de gestión de proyectos tecnológicos en cada una de las dimensiones	≥ 3	mensual	1
Gestión de cambios	Tiempo medio transcurrido desde la petición de una Solicitud de Cambio por un equipo de soporte de la línea de infraestructuras hasta su registro en el proceso de cambios.	≤5 días laborables	mensual	2
	Porcentaje de Cambios gestionados sin incidentes asociados	≥ 90%	mensual	2
	Porcentaje de aprobación en el CAB en primera instancia de los cambios gestionados. (es decir sin aplazamientos por parte del CAB por información insuficiente, incorrecta u otras causas)	≥ 95%	mensual	2
	Porcentaje de cambios realizados sin petición de cambio asociada	≤0,5%	mensual	2
Gestión de entregas operacionales	Porcentaje de entregas con rechazos en las validaciones de puesta en producción	<10%	Mensual	3
	Porcentaje de entregas realizados en plazo	≥80%	Mensual	3
	Porcentaje de gestión de entregas estandarizadas frente a entregas no estandarizadas	≥60%	Mensual	3
Mejora continua	Nº de cambios genéricos asociados a servicios de infraestructuras promovidos a catálogo	≥1	Mensual	4
	Nº de entregas operacionales asociadas a servicios de infraestructuras promovidas a estandarizadas	≥1	Mensual	4
	Nº de altas nuevas en la BBDD de conocimiento relativas a entregas estandarizadas asociadas a servicios de infraestructuras	≥1	Mensual	4
	Nº de mejoras implementadas en planes de entregas ya estandarizadas que redunden en una **gestión más efectiva**	≥1	Trimestral	4

Los indicadores podrán ser solicitados para cada entidad de Gobierno Vasco y/o globales siendo obligación del adjudicatario su cumplimiento en todos ellos.

Estos indicadores tendrán una revisión mensual, trimestral o semestral dependiendo del indicador y a lo largo del servicio se podrán quitar o añadir indicadores, pero siempre de forma consensuada entre EJIE y los adjudicatarios de los lotes

5.2.2 Exclusión de los ANS's

Los proveedores de los lotes quedarán liberados del cumplimiento de los ANS y de asumir la penalización correspondiente si dicho incumplimiento se debe a una de las siguientes causas:

- Incidentes provocados por órdenes expresas de EJIE.
- Modificaciones realizadas en la metodología que no se hayan comunicado de forma adecuada por EJIE al adjudicatario.
- Incidentes resultantes de no aplicar las acciones de mejora o recomendaciones que el proveedor haya justificado adecuadamente y EJIE hubiese aceptado previamente.
- Circunstancias que planteen una situación de emergencia o causas de fuerza mayor.

5.2.3 Compromiso de subsanación

Cuando ocurra el incumplimiento repetitivo de un ANS concreto, el proveedor se compromete a elaborar y ejecutar un plan de acción específico para la mejora del mismo. En ese caso además se podrían instaurar métricas ad hoc que permitan un seguimiento más preciso del servicio o servicios afectados. Dicho plan de todas formas no puede suponer en la práctica la minoración de los objetivos acordados para el ANS ni traducirse en una disminución neta de la calidad del servicio.

En incumplimiento continuado de los compromisos vinculados a los ANS se considerará un incumplimiento de contrato achacable al adjudicatario y en el caso de que supusiera la rescisión del mismo, el periodo de devolución del servicio sería sin coste para EJIE.

5.3 Seguimiento

A continuación, se detalla el modo de seguimiento del servicio a contratar.

Este servicio tendrá un papel especialmente relevante para asegurar la puesta en marcha de las soluciones, entregas, cambios de toda la línea de servicios convergentes de infraestructuras derivado de la necesidad de coordinación de un volumen considerable de implicados en diferentes iniciativas, **por lo que, de forma conjunta con el adjudicatario**, deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final.

Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento: se celebrarán reuniones periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, le entrega de productos, las reasignaciones de personal, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.

- Hojas de control de peticiones asignadas al servicio.
- Documentos de gestión de iniciativas: a solicitud del responsable de EJIE, la empresa adjudicataria cumplimentará los documentos de gestión de iniciativas, según un modelo definido: actas de reuniones, registro de inspección y ensayo, informes de progreso, control de configuración (módulos-componentes instalados), etc

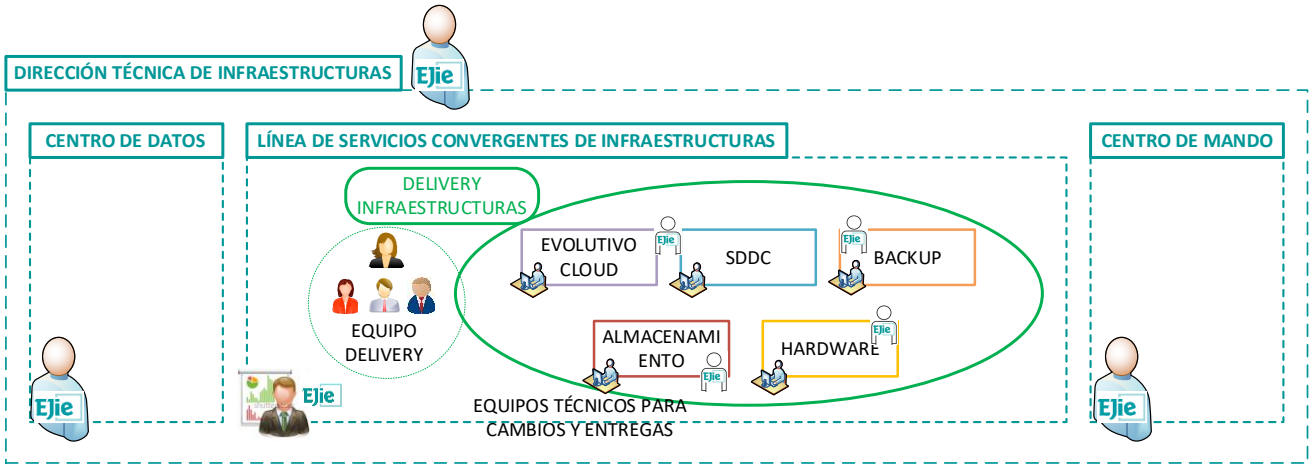
	Objetivo	**Participantes EJIE**	**Entregables**
Comité de seguimiento técnico **(mensual)**	Seguimiento de la consecución de los objetivos del servicio	Personal de EJIE asignado al seguimiento del Servicio	Informe mensual del servicio Acta
Comité de gestión **(cuatrimestral)**	Revisión ejecutiva del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

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

6 Organización del servicio

6.1 Roles, responsabilidades y gestión del servicio

A continuación, se detallan los distintos roles/responsabilidades y las relaciones con EJIE a nivel funcional y orgánico correspondientes al servicio a contratar.





- ***Responsable de EJIE para seguimiento del servicio***
  - ✓ Interlocución con el responsable de servicio
  - ✓ Interlocución con responsables técnicos de Ejie de cada infraestructura para seguimiento de proyectos tecnológicos y traslado de información al proceso de proyectos tecnológicos



- ***Responsable de servicio***
  - ✓ Interlocución con el responsable de Ejie para seguimiento del servicio
  - ✓ Gestión global del servicio
  - ✓ Seguimiento de proyectos tecnológicos
  - ✓ Apoyo en todas las tareas del equipo de gestores



- ***Gestores de delivery***
  - ✓ Ejecución técnica global del servicio
  - ✓ Interlocución con responsables técnicos de Ejie de cada infraestructura
  - ✓ Interlocución en el día a día con los equipos técnicos de soportes de la línea de servicios convergentes de infraestructuras
  - ✓ Interlocución con otros grupos de soporte técnico de otras líneas de servicios convergentes que puedan tener que participar en alguna de las actividades a gestionar por el equipo



- ***Responsable técnico de EJIE para cada infraestructura (Product Owner)***
  - ✓ Por cada servicio convergente de infraestructura existe una figura de Product Owner, responsable de la evolución y operación de la infraestructura bajo su responsabilidad



- ***Equipos de soporte de cada infraestructura***
  - ✓ Interlocución en el día a día con los gestores de delivery para la organización de solicitudes de cambios y entregas
  - ✓ Responsables de la ejecución técnica de las tareas, asociadas a cambios, entregas y proyectos, gestionadas y ordenadas por los gestores de delivery



- ***Otros responsables de EJIE con los que pueda tener relación puntual el servicio, tales como:***
  - ✓ Director técnico de infraestructuras
  - ✓ Responsable del grupo de Centro de Mando
    - Responsable de procesos ITIL
  - ✓ Responsable del grupo de Centro de Datos
    - Responsable del servicio de Housing

6.2 Detalle de los roles del servicio y organización de los mismos

El adjudicatario del contrato deberá considerar un equipo de trabajo constituido al menos por los siguientes perfiles:



- ***Responsable del servicio***
  - ✓ Interlocución con el responsable de Ejie para seguimiento del servicio
    - Responsabilidades descritas en el apartado *5.3 Seguimiento*
  - ✓ Gestión global del servicio
    - Responsabilidad sobre cumplimiento de los apartados:
      - *5.1 Metodologías*
      - *5.2 Plan de calidad*
  - ✓ Específicamente se encargará de las siguientes tareas del servicio:
    - Interlocución para procesos IT con los que pueda tener interacción el servicio
    - Seguimiento de proyectos tecnológicos
    - Coordinación de la mejora continua de las entregas
  - ✓ Apoyo en todas las tareas del equipo de gestores

Este rol se estima en un mínimo de 1.750 horas anuales.



- ***Gestores de delivery***
  - ✓ Ejecución técnica global del servicio
    - Responsabilidades descritas en el apartado *4 Características del servicio a contratar*
  - ✓ Para llevar a cabo las tareas descritas en dicho apartado los gestores mantendrán interlocución fluida con:
    - Responsables técnicos de infraestructuras de Ejie
    - Equipos de soporte de infraestructuras
    - Resto de equipos que intervengan en cambios y entregas de la línea de servicios convergentes de infraestructuras

Este rol se estima en un mínimo de 5250 horas anuales.

Las personas que el licitador designe para los diferentes roles deberán cumplir con los requerimientos establecidos en el apartado de solvencia del pliego de condiciones particulares para dichos perfiles.

Los componentes del grupo de trabajo desarrollarán su labor con hardware y software propiedad del adjudicatario.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el responsable de Procesos TI, 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.

NOTA ACLARATORIA: Las descripciones de las funciones y tareas establecidas en este pliego, sirven de base para la preparación de las ofertas, pero las empresas licitadoras podrán proponer una organización de equipo distinta a la descrita en los apartados 6.1 y 6.2, siempre que se argumente correctamente y se considere de mayor valor para el servicio.

6.2.1 Intervenciones fuera del horario habitual

Tal y como se ha mencionado en los apartados *4.2.3.1 gestión del cambio* y *4.2.3.2 Coordinación de entregas operacionales*, la coordinación técnica de la ejecución de las solicitudes de cambio así como la coordinación técnica de entregas que por su complejidad requieran de la participación de más de un grupo de soporte de la línea de servicios convergentes de infraestructuras y/o de grupos de soporte de otras líneas de servicios; deberá realizarse por parte del servicio indistintamente si se realiza en horario laboral o fuera de horario laboral.

Para estos casos se contará con una bolsa de horas para intervenciones fuera de horario laboral (incluido en horario nocturno y/o festivo) de 800 horas/año.

Independientemente del horario y/o día de la actuación de coordinación, se descontará una hora de la bolsa por cada hora empleada en los trabajos.

Las horas se realizarán a demanda de EJIE, y el adjudicatario deberá presentar informe de seguimiento de las mismas que deberá ser aprobado por EJIE para proceder a su facturación.

Mejora: la ampliación del número de horas incluidas (según lo indicado en el apartado de criterios de adjudicación).

En caso de superar este número de horas, las siguientes se facturarán en base al precio presentado por el adjudicatario que también será valorado tal y como se indica en el PCP.

6.3 Requerimientos para la interconexión de los locales del adjudicatario

El adjudicatario deberá disponer de infraestructura de comunicaciones que le permita establecer VPNs contra los entornos objeto del expediente.

- Línea a internet
    - El caudal lo determinará la empresa adjudicataria
- Terminador de túneles VPN

Adicionalmente cada técnico adscrito al servicio deberá disponer de un dispositivo móvil dedicado, imprescindible para realizar autenticación multi factor contra los entornos objeto del expediente.

6.4 Dimensionamiento del equipo de trabajo

Los recursos con los que se dimensione el servicio dependerán de las ofertas presentadas, pero se considera, y por tanto es un requisito mínimo, que para cubrir los roles planteados en el servicio al menos es necesario que el equipo tenga la capacidad equivalente mínima de 7.000 horas de dedicación en un periodo de un año, sin sumar en esta capacidad mínima, las horas destinadas a las actuaciones de coordinación de cambios y entregas fuera de horario laboral (bolsa de 800 horas/año).

En todos estos casos se indica el mínimo de dedicación exigida al servicio, sobre este valor las empresas son libres de ofertar mayores dedicaciones que en todo caso irán incluidas dentro del importe de la oferta presentada.

La empresa adjudicataria prestará el servicio con los perfiles y experiencia aportados en la oferta y deberá contratar el personal necesario para atender a sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente de la adjudicataria, por cuanto ésta tendrá los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral referidas al propio personal a su cargo. Por lo tanto, estará obligada a asignar para la ejecución de los trabajos a que se refiere el presente pliego, los técnicos especialistas que figuren en su oferta, con la dedicación definida en la misma.

La adjudicataria deberá, a lo largo de toda la ejecución del contrato, abonar el salario recogido en el convenio colectivo de aplicación sectorial según la categoría profesional que le corresponda a la persona trabajadora, sin que, en ningún caso el salario a abonar pueda ser inferior a aquel. Para acreditar este extremo, la adjudicataria entregará documentación justificativa del abono de los salarios.

El equipo técnico a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes y perfiles relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados y de acuerdo al compromiso y la adscripción efectiva de medios personales y materiales

En el supuesto de no cumplir con la estructura y dimensionamiento de la oferta, de acuerdo a PCT, PCP y oferta adjudicataria se aplicarán las penalidades previstas en la cláusula 17 del PCP.

6.5 Actualización tecnológica

En el transcurso de la ejecución de los contratos 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 o Responsables 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 de los adjudicatarios de los distintos lotes la adaptación de los recursos. En el caso de que no se llegue a las adaptaciones requeridas podrá conllevar la aplicación de las penalizaciones establecidas y tras tres incumplimientos con sus correspondientes penalizaciones podrá suponer la rescisión del contrato.

6.6 Garantía de la disponibilidad del servicio o Plan de Contingencia

A continuación, se enumeran los requisitos que la empresa adjudicataria deberá cumplir para asegurar la prestación del servicio. Se dividirán en requisitos obligatorios y requisitos opcionales:

- Requisitos obligatorios:
  - El proveedor deberá disponer de un plan de continuidad de negocio 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 evidenciarlo ante una puntual solicitud de EJIE.
  - 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
- Requisitos opcionales:
  - Disponer de una política de continuidad del proveedor que esté alineada con el servicio prestado a EJIE
  - Disponer de un análisis de impacto en el negocio (BIA) que sirva como base para el plan de continuidad del servicio. Este BIA debería contemplar el grado de afección que, sobre el servicio a EJIE, tendría un incidente disruptivo a nivel de la empresa proveedora.

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.).
- Indisponibilidad, planificada o no, de elementos auxiliares habitualmente utilizados para la entrega del servicio (vehículos, maquinaria, herramientas, etc.).
- Sustituciones planificadas y no planificadas de recursos.

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 ante indisposiciones, bajas médicas o laborales, vacaciones, etc.

6.7 Plan de Transición

El adjudicatario estará obligado, por un periodo a prestar apoyo, y realizar la transferencia del conocimiento, documentación, etc. al siguiente adjudicatario del contrato en caso de que éste sea distinto al adjudicatario del presente pliego.

El plazo máximo para cada uno de los planes de transición es de **2 meses**.

La transición de entrada a este expediente deberá llevarse a cabo un mes antes del comienzo de prestación efectiva del servicio.

En la oferta se deberá presentar claramente tanto el plan de transición de entrada de servicio como de salida al finalizar el contrato. Se indicará mínimamente planificación, hitos, entregables y roles en cada fase.

7 Anexos

7.1 Anexo I – Entorno tecnológico infraestructuras

INFRAESTRUCTURA		
SDDC	ALMACENAMIENTO	BACKUP
VMWARE vSphere ESXi	EMC VPLEX	COMMVAULT
VMWARE vSphere vCenter	EMC VMAX	HP STOREONCE
VMWARE vSphere PSC	EMC PowerMAX	
VMWARE vSphere Update Manager	EMC VNX	
VMWARE NSX	Brocade	
VMWARE VSAN	EMC Isilon	
VMWARE vRealize Automation	EMC ECS	
VMWARE vRealize Orchestrator	MELANOX	
VMWARE Log Insight	SDS	

Este catálogo de productos y tecnologías podrá variar a lo largo de la prestación del servicio.

7.2 Anexo II – Herramientas gestión IT

El servicio trabajará principalmente con las herramientas de Servicenow, HP serviceManager y BMC Remedy.

7.3 Anexo III – Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras

https://www.ejie.euskadi.eus/contratacion/-/contratacion-presentacion