Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Servicios Profesionales para la Renovación del Puesto de Trabajo Corporativo de la Red Sectorial de Seguridad

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Febrero 2023

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 Jaurlaritzaren 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	Feb23	Versión inicial		

Índice

1 Introducción 4
1.1 Perfil de la compañía 4
2 Objeto del contrato 5
3 Situación Actual 6
3.1 Hardware 6
3.1.1 Tipología 6
3.1.2 Distribución geográfica 6
3.2 Software 6
3.2.1 Base 6
4 Servicios requeridos 7
4.1 Gestión del Proyecto 7
4.1.1 Gestión IT – Transferencia de Conocimiento 7
4.1.2 Condiciones de Seguridad 7
4.2 Cambio del PC - Logística 8
4.2.1 Sustitución 8
4.2.2 Soporte Post Instalación 8
4.2.3 Homologación y Remediación de Aplicaciones 9
4.2.4 Retirada de equipos 9
4.2.5 Devolución del equipamiento de renting 9
4.3 Inventario HW y SW 9
5 Fases del Servicio 10
5.1 Fase de Inicio 10
5.2 Fase Piloto 10
5.3 Fase Despliegue Masivo 10
5.4 Fase Devolución del Servicio 11

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

EJIE S.A. Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática el 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 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 eficacia 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

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

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

2 Objeto del contrato

El objeto de esta contratación son unos Servicios Profesionales para la ejecución técnica de la Renovación de los Puestos de Trabajo de la Red Sectorial de Seguridad.

EJIE contrata todos los servicios necesarios para la modernización y optimización de los productos y servicios de Puesto de Trabajo ofrecidos a las Entidades participantes en el proceso de Convergencia.

En este sentido, la Red Sectorial de Seguridad se encuentra en la necesidad de renovar sus PCs Corporativos actuales, tanto por obsolescencia de material propio, como por finalización de ciclo de renting del equipamiento suministrado por EJIE, a modelos hardware actuales y con las últimas versiones de sistemas operativos. Es por ello que requiere una contratación de Servicios Profesionales que garantice su renovación y continuidad.

3 Situación Actual

3.1 Hardware

3.1.1 Tipología

El ámbito del contrato engloba la totalidad del parque de PCs corporativos de la Red Sectorial de Seguridad, siendo necesaria la sustitución y renovación de todos los equipos.

Actualmente el número de equipos desplegados por las ubicaciones dependientes de Seguridad son unos 4.000, de los cuales la mitad son en propiedad de la Red Sectorial de Seguridad y la otra mitad en modalidad de arrendamiento:

	TOTAL EQUIPOS
Equipos en propiedad:	2.000
Equipos en renting:	2.000
	4.000

NOTA: Los números presentados son aproximados y a fecha de contratación pueden haber variado

Se deberán cumplir las fechas de renovación de los equipos según planificación que realice el Departamento de Seguridad, en base a criterios de antigüedad, obsolescencia y de fechas de caducidad de los contratos de renting.

3.1.2 Distribución geográfica

La distribución del volumen de equipos por territorio histórico en porcentaje, así como el número de ubicaciones posibles objeto de actuación, incluyendo Comisarías, Oficinas de Atención Ciudadana, Edificios Públicos, Sedes Centrales, etc., se indica a continuación:

	DISTRIBUCION	Nº UBICACIONES
ARABA	26%	16
BIZKAIA	58%	26
GIPUZKOA	16%	21

NOTA: Los números presentados son aproximados y a fecha de contratación pueden haber variado.

3.2 Software

3.2.1 Base

El puesto de trabajo actual de la Red Sectorial de Seguridad se plataforma sobre sistema operativo Windows 10 en diferentes versiones.

Se dispone de Software independiente al maquetado Base y al paquetizado referenciado más adelante de aplicaciones/productos (comerciales y desarrolladas a medida) sobre las que se debe actuar de igual manera en instalación y configuración.

Generalizando, el puesto de trabajo puede disponer del siguiente software BASE instalado y funcional:

- Software de Compresión de ficheros
- Software de Lectura de archivos PDF
- Software de Impresión.
- Software de Navegación Web
- Software de Gestión de Certificados Digitales
- Software de Gestión Ofimática.
- Software de Conexión a Escritorios y Aplicaciones Virtualizadas.
- Software de Videoconferencia

4 Servicios requeridos

Para llevar a cabo las tareas de sustitución de los equipos indicados en puntos anteriores se solicitan los siguientes servicios profesionales:

- Gestión de Proyecto
- Logística relacionada con la entrega y retirada del equipamiento y Cambio de PC
- Inventario HW y SW

Toda tarea deberá estar integrada en los procesos ITIL que gestionan el ciclo de vida del PC corporativo (Incidencias, Problemas, Cambios, Despliegues, Configuración…)

4.1 Gestión del Proyecto

Se asignará un interlocutor único que responderá a todas las eventualidades que se produzcan durante la ejecución del actual contrato.

Gestionará y Coordinará todas las tareas propias del proyecto y del servicio contratado:

- Implementación de una metodología Ágil del servicio que permita una adaptación rápida de la forma de trabajar a las variaciones de las condiciones del proyecto, obteniendo flexibilidad e inmediatez en las respuestas.
- Establecerá comunicación con todos los implicados en el proyecto.
- Coordinará con los diferentes servicios u otros proyectos de Puesto de Trabajo afectados por este proyecto.
- Hará uso de las herramientas corporativas oficiales para las comunicaciones y el envío y albergue de documentación.
- Planificará de forma acordada con la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos, por sus siglas DGTSI, la sustitución de los equipos y comunicará la misma con suficiente antelación.
- Coordinará el trabajo diario de los técnicos.
- Asegurará la calidad del cambio realizado y su correcto registro en las herramientas de inventario. Implica realizar auditorías mensuales para regularizar los inventarios.
- Reportará semanalmente la evolución del servicio y registrará cualquier situación anómala que ponga en peligro la consecución de los objetivos.
- Controlará la ejecución de todas las fases y actividades definidas y las reflejará en los informes de seguimiento semanales establecidos.
- Documentará en los informes de seguimiento las actividades de contacto realizadas con la DGTSI y los acuerdos establecidos para la realización del servicio.

4.1.1 Gestión IT – Transferencia de Conocimiento

Todas las tareas o procedimientos nuevos o modificados relacionados con el ciclo de vida del puesto deben documentarse y transferirse al conjunto de personal de los Soportes.

Será responsabilidad del Adjudicatario planificar y ejecutar las jornadas formativas y de transferencia de conocimiento necesarias para que los grupos de Soporte puedan asumir y dar continuidad a la gestión de los nuevos puestos de trabajo y las incidencias relacionadas, haciendo hincapié en las incidencias/problemas ya conocidos y resueltos que, junto a las lecciones aprendidas, estarán debidamente documentados.

Una vez acabada la sustitución de los PCs, se hará un informe sobre el estado del remanente pendiente describiendo la razón y detallando una estrategia de evolución para ellos.

4.1.2 Condiciones de Seguridad

El adjudicatario y el personal a su cargo se comprometerán a conocer y cumplir la Política de Seguridad de la Información, por sus siglas PSI, del Departamento de Seguridad. A tal efecto, de acuerdo con dicha PSI, todo el personal vinculado al servicio firmará un documento de aceptación de las Normas. Además, la empresa adjudicataria firmará el acuerdo de confidencialidad correspondiente.

4.2 Cambio del PC - Logística

El adjudicatario se responsabilizará de toda la logística necesaria para el movimiento de equipos y de la integridad del material objeto del servicio mientras se encuentre bajo su responsabilidad o en los tránsitos entre ubicaciones.

Sobre esta premisa, podemos señalar otros requerimientos:

- Deberá disponer de centros de trabajo (seguros) con herramientas para la gestión de equipamiento TIC que se deberá manipular.
- Disponer de medios adecuados que garanticen la integridad del material, con los seguros pertinentes que cubra el equipamiento ante cualquier contingencia.
- El almacén deberá cumplir las siguientes condiciones:
  - Debe ser un lugar que no le dé la luz solar directa.
  - Debe cumplir con unas condiciones mínimas de humedad y temperatura, evitando sitios con temperaturas extremas y con humedades.
  - No se debe combinar el almacenamiento de componentes y equipos con sustancias peligrosas o abrasivas. El acceso debe estar controlado.
  - Debe tener sistemas de protección antiincendios.
- Responderá sobre cualquier contingencia con el material alojado en sus almacenes: Averías, roturas, robos, hurtos, etc.… que afecten a la disponibilidad de éste, debiendo reponer el objeto.
- El material de los almacenes vendrá previamente etiquetado y con la maqueta base instalada.
- Deberá identificar un componente del equipo como Coordinador Logístico que disponga de la información actualizada y responda con agilidad a las consultas de estado y disponibilidad requeridas. Se encargará y responsabilizará de la correcta actualización de inventario.
- Se generarán informes de estado de equipamiento en los diferentes almacenamientos temporales propiedad del adjudicatario fuera del stock de equipos disponibles/retirados dentro de las organizaciones para cubrir casos de contingencia.

El adjudicatario es responsable de las siguientes actividades relacionadas con la logística de equipamiento durante toda la duración del expediente.

4.2.1 Sustitución

Se estima una sustitución de equipamiento cercano al 100% de los puestos.

Los datos y las aplicaciones se migrarán a los nuevos equipos siguiendo procedimientos ya predefinidos y, en parte, automatizados. Una vez se lleva el equipo con la maqueta al usuario final, se deben realizar insitu algunas instalaciones/configuraciones en automático y en algunos casos instalación de manera manual. Este trabajo se estima lleve aproximadamente 1h de trabajo de media por equipo. El adjudicatario colaborará en mejorar estos procedimientos para que el cambio de PC se pueda realizar en el menor tiempo y con la menor afección a la persona usuaria final.

Los PCs vendrán premaquetados desde proveedor. No obstante, existen otros mecanismos manuales para remaquetar los PCs (para casos de incidencias en las que los equipos queden en estado no recuperable o cuando las actividades de reconfiguración impliquen un esfuerzo mayor que la reinstalación).

Se analizará en cada ubicación la posibilidad de disponer de un espacio de almacenamiento con capacidad suficiente como para tener un Stock de equipos disponibles que se irán sustituyendo con los equipos reemplazados hasta su retirada definitiva. Este stock y lapso de tiempo de almacenamiento local permitiría atender casos de contingencia y situaciones de restitución critica de servicio. En algunas ubicaciones puede no existir posibilidad de almacenamiento, en cuyo caso, se deberá tener en cuenta a la hora de acometer la sustitución de equipos por parte del adjudicatario.

Se estima que habrá parte de la carga de trabajo que esporádicamente se deberá realizar fuera de horario habitual. Esta actividad no será objeto de valoración aparte por no considerarse significativa.

4.2.2 Soporte Post Instalación

Los servicios profesionales ofrecidos deberán atender y resolver todas las incidencias y problemas vinculados al proceso de sustitución de equipos ejecutado in-situ durante los 5 días laborables posteriores a la sustitución.

Se integrará en la GestiónIT (G. Incidencias, G. Problemas, etc.) del servicio de Puesto de trabajo actual (perfil en las herramientas ITSM para poder registrar y hacer seguimiento) y dispondrá de las herramientas de soporte necesarias (control remoto,…)

Deberá perseguir la resolución de la incidencia y respetar los niveles de servicio.

El Horario habitual de las Sedes objeto de esta renovación es de lunes a viernes (no festivos) de 8h a 18h. El servicio deberá cumplir obligatoriamente todos los días festivos locales y provinciales.

El servicio debe ser bilingüe.

La actividad deberá realizarse de forma presencial y/o por control remoto, pero dentro de las instalaciones desde equipos conectados a la red del Departamento de Seguridad.

La gestión del proyecto reportará semanalmente toda esta actividad en informes con el detalle de las acciones realizadas en todo el ciclo de vida de la incidencia o problema.

4.2.3 Homologación y Remediación de Aplicaciones

Las nuevas versiones del SW del puesto pueden suponer la aparición de problemas de aplicativos de negocio existentes.

Se deberá realizar todas las tareas necesarias (en colaboración con los servicios de Soporte que disponga Seguridad) para encontrar una solución para que todas estas aplicaciones se puedan usar, sin problemas, desde el nuevo puesto tipo.

4.2.4 Retirada de equipos

Con el objeto de proteger la información clasificada o cuya revelación fuere contraria al interés general y que pudiera estar almacenada en los discos de los equipos, se procederá de la siguiente manera:

- Si es un equipo de renting: el adjudicatario extraerá el disco del PC sustituido, lo identificará con los números de etiqueta tanto de EJIE como del Departamento de Seguridad asociados al equipo y se responsabilizará de su custodia, transporte y entrega hasta el almacén de la DGTSI en Erandio.
- Si es un equipo propiedad del Departamento de Seguridad el adjudicatario hará entrega del mismo en el almacén de la DGTSI sin realizar manipulaciones adicionales siendo responsable de su custodia y trasporte.

4.2.5 Devolución del equipamiento de renting

El equipamiento en modalidad de arrendamiento que ya ha sido sustituido y se le han retirado sus discos, y ha cumplido el margen de contingencia para atender incidencias urgentes ocasionadas por el proceso de sustitución, deberá ser retirado a una ubicación temporal donde se proceda a su preparación y posterior entrega al proveedor hardware que corresponda.

Se deben atender ciertos requerimientos:

- La retirada del material implica las siguientes actividades: Limpieza, embalado y paletizado de equipamiento según la normativa del proveedor.
- Contemplar los plazos de finalización de contrato de renting para comunicar al proveedor hardware la disponibilidad del equipamiento para su retirada.
- Coordinar con el proveedor hardware su retirada y el correcto registro de los elementos entregados para su posterior baja en el inventario.

4.3 Inventario HW y SW

Para el seguimiento y control del servicio es indispensable disponer de un inventario de hardware y software lo más actualizado y completo posible.

Se deberá mantener el inventario actualizado durante todo el proyecto (en todas las herramientas ITSM que proceda), teniendo en cuenta que además de los equipos actualmente inventariados y susceptibles de sustitución, pueden surgir nuevos elementos a inventariar.

La mayoría de los atributos vinculados al elemento inventariado se registran en el momento de la compra, de forma que las variaciones a lo largo del servicio se limitan a cambios de ESTADOS y UBICACIONES.

Ante desviaciones detectadas en localizaciones concretas, es posible el requerimiento de revisión global de la misma y actualización completa del inventario afectado.

5 Fases del Servicio

5.1 Fase de Inicio

En esta fase se validarán los procedimientos y se trabajará en la planificación de las sustituciones y en tener preparados todos los servicios definidos en el punto 4.

5.2 Fase Piloto

El objetivo es realizar un piloto controlado sobre un número de equipos a definir, para la verificación de la validez del nuevo Puesto de Trabajo implementado y de la operatividad de los nuevos procedimientos.

Las actividades a realizar serían las mismas que en el despliegue masivo (Servicio de Logística requerido) con la particularidad del control adicional sobre las modificaciones realizadas y servicios funcionales de Seguridad afectadas.

5.3 Fase Despliegue Masivo

La suma de los criterios utilizados para hacer la planificación (por Servicio, por Sede, por Edificio, por Perfil de Equipo, por Obsolescencia…) puede condicionar el ritmo de sustituciones, por lo que este puede que no sea constante en todos los meses del Despliegue Masivo.

Se calcula una media de 2 horas en la tarea final de sustitución del PC al usuario final. Estas estimaciones de tiempos “medios” son aproximadas y se ajustarán en la fase inicial del proyecto. Hacen referencia al tiempo medio que tarda un técnico en dejar operativo el equipo tras la intervención, con sus aplicaciones instaladas, productos configurados y datos restaurados, junto a los periféricos conectados al equipo. Aun así, esta es una referencia con los procedimientos actuales, pero también se solicita una mejora de estos tiempos para reducir el tiempo de inoperatividad del usuario

Factores que pueden condicionar el tiempo final de una intervención:

- Fallo técnico en automatizaciones que requiera realizar la actividad de forma manual
- Número elevado de aplicaciones y productos a instalar en el perfil de usuario afectado.
- PCs críticos, en ubicaciones conflictivas y/o con necesidades de acceso especiales (…)
- Etc.

Para la realización de estas actividades es necesario disponer de los equipos en las diferentes ubicaciones. Estos traslados se realizarán utilizando medios adecuados que garanticen la integridad del material, incluyendo los seguros pertinentes que cubran casos de desastre (robos, atmosféricos, accidentes en tránsito, de manipulación…), pues el adjudicatario será responsable de toda la logística necesaria para el movimiento de equipos desde el momento de recepción del hardware por parte del fabricante en sus almacenes hasta la puesta en marcha en el puesto de usuario.

Junto a las actividades de despliegue señaladas en el actual expediente se podrán realizar peticiones de instalaciones adicionales que deberán atenderse y coordinarse junto a las planificadas.

Finalmente, se hará un informe sobre el estado de los equipos que han quedado sin poder ser intervenidos describiendo la razón y planteando una estrategia de evolución.

El adjudicatario será responsable de las siguientes tareas:

- Comunicarse con los interlocutores responsables vinculados al proyecto tanto para la validación de las planificaciones como para el Plan de Comunicación.
- Establecer reuniones tanto para la planificación inicial como para el seguimiento parcial del servicio en cada organización afectada.
- Definir y validar las fases y actividades necesarias para la realización de la renovación del equipo.
- Acordar la planificación de las sustituciones con los distintos Organismos, Interlocutores, personas usuarias, … objeto del servicio y coordinar con cada uno su Plan de Comunicación con el tiempo suficiente.
- Realizar la comunicación necesaria con todos los implicados en el proceso de renove (CAU, grupos de Soporte, usuarios finales, técnicos instaladores, responsables de las Organizaciones, …)

utilizando los diferentes medios disponibles para ello (correo electrónico, teléfono, espacio de colaboración, …)
- Programar los lotes de PCs a sustituir por día, previamente validados.
- Coordinar el trabajo con los interlocutores de las sedes y los técnicos (CAU, Instaladores, Soportes…) en sus sustituciones y soporte post-instalación.
- Asegurarse que el cambio de estado de los elementos quede bien reflejado en el inventario.

5.4 Fase Devolución del Servicio

La fase de devolución del Servicio transcurrirá durante los dos (2) últimos meses del Contrato

Durante este periodo la adjudicataria colaborará en todas aquellas tareas y responsabilidades de transferencia del Servicio (conocimiento, documentación, etc.), de acuerdo con el Plan de devolución (a entregar en la fase inicial) acordado con el Cliente. En concreto deberá, entre otras:

- Traspasar todo el conocimiento asociado con el Servicio de cara a garantizar la prestación futura del servicio.
- Entregar la documentación, análisis funcionales, diseños, manuales, etc…generado durante el proyecto.
- Cualquier otra información requerida por el Cliente relacionado con los Servicios.

En la fase de devolución, el adjudicatario deberá entregar un certificado de destrucción de la información recogida durante la duración del contrato.