Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-079-2022

Servicios de Oficina Técnica de Catálogo y Niveles de Servicio – 2022/2024.

Pliego de condiciones técnicas

Julio 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 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	08/07/2022		Alfredo Aletxa	Aritza Iratzagorria

Índice

1 Introducción 4

2 Objeto y Alcance. 5

2.1 Objeto 5

2.2 Alcance 5

3 Detalle de los servicios a prestar 7

3.1 Metodologías y calidad de los trabajos 7

3.1.1 Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos 7

3.2 Tareas a realizar 8

3.2.1 Servicio de gestión del catálogo de servicios 8
3.2.2 Servicio de gestión de acuerdos de Nivel de Servicio. 8
3.2.3 Servicio de soporte al consumo y facturación. 9
3.2.4 Servicio de Reporte. 9

3.3 Requisitos generales para la prestación del servicio 10

3.3.1 Equipo de trabajo 10
3.3.2 Composición del equipo de trabajo 11
3.3.3 Formación 11
3.3.4 Transferencia Tecnológica 12
3.3.5 Modelo de aseguramiento de la calidad 12
3.3.6 Horario de realización de los servicios 12
3.3.7 Medios técnicos 13
3.3.8 Obligaciones de información y documentación 13

4 Fases del Servicio 14

4.1 Fase de Asunción del Servicio 14

4.1.1 Plan de Asunción de los Servicios 14
4.1.2 Hito de fin de Asunción del Servicio 15
4.1.3 Medición de indicadores y ANS 15

4.2 Fase de Prestación del Servicio 16

4.3 Devolución del Servicio 16

5 Acuerdos de nivel de servicio 17

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es el órgano gestor tecnológico del Gobierno Vasco que facilita la digitalización de los servicios públicos, y garantiza la calidad, seguridad y continuidad de las tecnologías de la información y la comunicación que los soportan.

Nuestro sistema de gestión permitirá desplegar los servicios TIC requeridos por el Sector Público Vasco mediante un completo catálogo de servicios y unos niveles de servicio avanzados, con un equipo profesional competente y saludable, manteniendo nuestro compromiso con la sociedad y desplegando la innovación en todos los procesos y servicios de la organización.

El Decreto 36/2020, de 10 de marzo, por el que se regula el Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, establece una nueva estructura orgánica y funcional en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Este nuevo Decreto TIC deroga el anterior Decreto 35/1997, de 18 de febrero, por el que se regula la planificación, organización, distribución de funciones y modalidades de gestión en materia de sistemas de información y comunicaciones, y tiene la vocación de afianzar todas las actividades realizadas en el proceso de convergencia TIC iniciado en 2014, estableciendo un nuevo modelo de gestión TIC más coherente y coordinado, que permitirá ahorrar costes, ser más eficiente y ágil, y mejorar, en consecuencia, el servicio público que se presta a la ciudadanía

En definitiva, EJIE se encargará de cualquier función que, conforme a las atribuciones establecidas en dicho decreto, le sean encargadas por los diferentes departamentos y organismos autónomos, incluida la Oficina Técnica.

Para la adecuada prestación de este servicio, EJIE asignará los medios personales precisos a cada Departamento u Organismo Autónomo, según la categoría profesional solicitada, en función de sus necesidades y por el tiempo preciso, pudiendo complementar los medios propios con medios subcontratados.

En aras a la prestación de un servicio de calidad acorde a las necesidades de los departamentos, entes y organismos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y en virtud de las competencias atribuidas, en EJIE se viene configurando un servicio, cada vez más orientado al aseguramiento de la calidad, a la eficiencia y a la mejora de la gestión.

A lo largo de los últimos años el principal reto del Área de Servicios Convergentes, anteriormente Área de Infraestructuras y Operaciones, es abordar la iniciativa de Convergencia de IT del Gobierno Vasco (Batera), en la que se definen los siguientes servicios (ICPS) en alto nivel que EJIE debe suministrar: Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto y Servicios Corporativos.

Para ello, el Área de Servicios Convergentes de EJIE se encuentra en un proceso de evolución de madurez de los servicios.

A tal fin, desde el Área de Servicios Convergentes de EJIE se necesita realizar la contratación de servicios profesionales especializados para una Oficina Técnica de Gestión del catálogo y de Nivel de Servicio, con el objeto de reforzar la prestación de los servicios ICPS (Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto y Servicios Corporativos) que provee EJIE a su clientela y el potencial del personal de EJIE que actualmente trabaja para ellos.

2 Objeto y Alcance.

2.1 Objeto

El objeto es la contratación de servicios de Oficina Técnica, consistente en servicios de apoyo informático y consultoría en el ámbito de los servicios prestados por EJIE a su clientela (departamentos, entes y organismos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi), que tiene entre sus objetivos la normalización de los servicios convergentes incluidos en el Catálogo de servicios de EJIE, y su certificación en ISO2000 para ello se requiere proporcionar apoyo y soporte especializado en la gestión de los servicios del catálogo, así como la gestión de nivel de servicio de dichos servicios, por lo tanto, el valor añadido que se le requiere. Este servicio de Oficina Técnica incluye todas las tareas demandadas por EJIE, aportando las mejores actitudes en relación a los siguientes valores aplicables:

- **Conocimiento**. Los recursos dispuestos para la prestación del servicio objeto del presente contrato deben ofrecer el nivel de conocimiento requerido de los procesos, estándares y métodos del sector los cuales suponen una garantía de calidad de los servicios gestionados por EJIE y de su correcta evolución, de acuerdo a lo establecido en la solvencia técnica y profesional del pliego de condiciones particulares.

- **Flexibilidad**. La empresa adjudicataria debe ser capaz de adaptarse a las condiciones cambiantes derivadas de la propia dinámica de los servicios, como podrían ser, por ejemplo, la inclusión de nuevas unidades de servicio, debido a nuevas demandas como por ejemplo nuevos servicios o el crecimiento de los mismos.

- **Capacidad**. El objetivo de EJIE es contar con servicios y recursos con capacidad suficientes para asumir la carga de trabajo que le sea derivada en cada momento, de forma que en todo momento se respeten los plazos de atención y entrega de resultados fijados por EJIE, y dentro de las ventanas u horarios de atención fijados.

- **Compromiso**. La empresa adjudicataria deberá garantizar la asistencia, implicados en la evolución del servicio y con aptitudes necesarias para hacer frente a cualquier circunstancia, planificada o sobrevenida, que puede surgir por el simple devenir del desarrollo de sus actividades, y la actualización tecnológica.

El adjudicatario realizará los trabajos que le sean encomendados por EJIE, según los servicios definidos en los pliegos, y dentro del ámbito de responsabilidad del servicio de Oficina Técnica prestadora a EJIE, y de las funciones asignadas al perfil profesional que le corresponda, según los perfiles y precios adjudicados.

La Oficina Técnica de Gestión de Nivel de Servicio incluye los siguientes servicios:

- Servicio de gestión del catálogo de servicios
- Servicio de gestión de acuerdos de Nivel de Servicio
- Servicio de soporte a la facturación y contabilidad desglosada de los servicios.
- Servicio de Reporte.

2.2 Alcance

Las previsiones de servicios, se detallan con la asignación de un número mínimo de horas, en base a unos perfiles especificados, y objetivos para los perfiles. Los servicios podrán variar (con incrementos o decrementos) en función de las demandas y necesidades de la clientela de EJIE, como por ejemplo nuevos

servicios o crecimiento en servicios actualmente prestados. Por tanto, la empresa licitadora deberá incluir en su propuesta una relación de perfiles que permita satisfacer la siguiente demanda por parte del Área de Servicios Convergentes de EJIE:

PERFIL	NIVEL	HORAS	OBJETIVOS
Jefe de Servicio	B	**1700**	Establecimiento de cuadros de mando, supervisando el portafolios y catálogo de servicios en todo su ciclo de vida.
Gestor	B	**1700**	Gestionar los niveles de servicios de los servicios del catálogo de servicios de EJIE, así como informes y apoyo a los mismos.
Gestor	B	**1700**	Gestionar los niveles de servicios de los servicios del catálogo de servicios de EJIE, así como informes y apoyo a los mismos.
Gestor	B	**1700**	Gestión del catálogo de servicios en todos su ciclo de vida Creación, modificación y retiro, describiendo especificaciones de implementación.
Gestor	B	**1700**	Gestionar las tarifas y la contabilidad de los servicios en la herramienta de gestión de servicios.
8500			

*estos datos son los relativos al dimensionamiento inicial.

Se trata en definitiva de definir un marco de prestación de servicios con la empresa con capacidad, solvencia económica y solvencia técnica contrastadas para la ejecución de los servicios cuyo control y coordinación se realiza por EJIE a sus clientes y según las necesidades concretas de servicio, garantizando la calidad, la eficiencia y los requisitos de seguridad y funcionamiento definidos por EJIE en su esquema general de prestación de servicios a la Administración.

El adjudicatario deberá comprometerse formalmente a desarrollar todos los trabajos del tipo al objeto de contratación, descritos en el presente pliego, que le sean encomendados por EJIE, definidos en el punto 3 del presente documento, servicios tipo según el objeto definido en los pliegos, y por supuesto, siempre dentro del ámbito de competencias del Área de Servicios Convergentes prestado por EJIE, y de las funciones asignadas al perfil profesional que le corresponda.

3 Detalle de los servicios a prestar

Las tipologías de tareas que en EJIE desarrollamos en la prestación del servicio de Oficina Técnica de Catálogo y Niveles de Servicio están ligadas al ciclo de vida de los servicios. ITIL v4 es la metodología adoptada por EJIE para dicha naturaleza de servicios, por lo tanto, las tareas dentro del alcance de la presente contratación se obtienen de la misma.

3.1 Metodologías y calidad de los trabajos

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, bajo la cual se certifica EJIE. Para ello se deberá tener en cuenta los siguientes factores críticos de éxito:

- Cumplimiento de ANS por parte de los proveedores.
- Cumplimiento de los plazos acordados con los usuarios.
- Satisfacción de los usuarios clave mínimo de 6 (en una escala de 1 a 10, siendo 1 el mínimo y 10 el máximo). Los usuarios clave serán identificados por EJIE.

El proveedor adjudicatario será el encargado de asegurar en todo momento la calidad de los trabajos desarrollados y de su correcta entrega a EJIE. Por ello se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios (nomenclatura, estándares, plantillas, etc.) que establezca en cada caso el Gestor Técnico del proyecto designado por EJIE.

3.1.1 Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos

Corresponde a EJIE la supervisión y dirección generales de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de este si existiese causa suficiente motivada.

EJIE designará a un Gestor Técnico cuyas funciones en relación con el presente pliego serán:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Solicitar servicios al proveedor y aceptar el resultado de estos.
- Coordinar las acciones para la buena marcha del proyecto.
- Emitir las certificaciones de recepción de estos.

Corresponde al proveedor adjudicatario la ejecución, dirección y la coordinación directa de los medios personales que realicen los Servicios.

A tal efecto, el proveedor adjudicatario designará un Coordinador cuyas funciones han sido especificadas en el punto 2.2 del presente pliego.

EJIE, a través del Gestor Técnico del proyecto, comunicará todas las directrices relativas a la supervisión general de los trabajos objeto de los Servicios al Coordinador del proveedor adjudicatario.

El contacto directo del personal que realice los Servicios con el usuario final se realizará según las instrucciones que prefije el Coordinador del proveedor adjudicatario, siguiendo las directrices indicadas por el Gestor Técnico de EJIE.

El Gestor Técnico de EJIE podrá fijar reuniones periódicas con el Coordinador del proveedor adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan en ejecución del Contrato. El Coordinador del proveedor adjudicatario deberá asistir a las reuniones a las que le convoque el Gestor Técnico de EJIE.

3.2 Tareas a realizar

La prestación de los servicios de Oficina Técnica de Gestión de Nivel de Servicio está caracterizada por la gestión de los siguientes procesos de EJIE Nivel de Servicio y Portafolios de servicios en todo su ciclo de vida.

Además, las tipologías de tareas que en EJIE se desarrollan en la prestación del servicio de Oficina Técnica de Gestión de Nivel de Servicio están ligadas al control del ciclo de vida de los servicios, con ITIL v4 como metodología adoptada por EJIE para dicha naturaleza de servicios y, por tanto, las tareas a realizar.

Para el seguimiento del cumplimiento de los ANS de los servicios, el proceso de gestión de niveles de servicios produce informes segmentados por los servicios del catálogo, y realiza un seguimiento de los indicadores comprometidos, incluyendo los ANSs internos y de proveedores.

Cuando EJIE solicite al proveedor adjudicatario la elaboración de informes, este deberá contestar por escrito a EJIE en el plazo máximo de una hora a contar desde la solicitud realizada por EJIE, para indicar el acuse de recibo de dicha petición de informes y para indicar a EJIE la fecha de entrega de toda la documentación relativa a dicha petición.

El proveedor deberá comprometer la entrega del informe solicitado en un plazo máximo de dos días laborables desde la fecha de petición. En caso de exceder dicho plazo, deberá justificar y confirmar con EJIE la aceptación de la justificación.

3.2.1 Servicio de gestión del catálogo de servicios

El objeto de este servicio es mantener la estructura de datos del catálogo de servicios y las vistas estándar del catálogo. Mantiene actualizado la estructura y las vistas de todos los servicios gestionados por EJIE, incluidos internos, externos, proporcionados y consumidos.

Mejorar continuamente la estructura, automatización y vistas del catálogo de servicios.

Asegurar que se mantenga la integridad de la taxonomía y la estructura del catálogo de servicios en la herramienta de gestión de servicios Servicenow.

Asegurar que los servicios sigan el ciclo de vida del porfolio de servicios, desde el inicio de uno nuevo, en base a lo que marca el proceso de Gestión de Porfolio de Servicios

Evaluar la calidad de todos los entregables relacionados de un nuevo servicio teniendo en cuenta los requisitos de Calidad y del proceso de Gestión del Porfolio y del Catálogo de Servicios.

Asegurar que en el flujo de suscripción de un cliente a los servicios del catálogo de servicios de EJIE, en colaboración con el gestor de relaciones con el cliente, estén contemplados todos los requerimientos de Ejie y que se le proporciona al Cliente la información necesaria sobre los servicios y como utilizarlos.

Asegurar la coherencia, navegabilidad y usabilidad de las diferentes vistas del catálogo de servicios (de Cliente, Técnica y de Consumo) de cada uno de los servicios, empezando por las fichas de cada servicio.

3.2.2 Servicio de gestión de acuerdos de Nivel de Servicio.

El servicio tiene por objeto la gestión y seguimiento delos acuerdos de nivel de servicio relacionadas con los servicios del Catálogo de Servicios en producción de EJIE.

La atención incluye:

- Coordinar y documentar el seguimiento periódico de los servicios según los acuerdos de los planes de calidad de cada servicio y su relación con el proceso de niveles de servicio.

- Supervisar la correcta implementación de los ANS (internos y externos) acordados con los existentes en la herramienta ITSM.
- Seguimiento del cumplimiento de ANS existentes en el Catálogo de servicios y supervisar la coherencia del Catálogo de servicios con los objetivos de los indicadores.
- Recopilar propuestas de acciones mitigantes y correctivas ante desviaciones detectadas como resultado del seguimiento de incidencias y peticiones.

3.2.3 Servicio de soporte al consumo y facturación.

El objetivo de este servicio es la supervisión y control de costes reflejados en la CMDB, además del apoyo al desglose de la facturación del consumo de los servicios a los distintos clientes de EJIE. Para ello realizarán informes del desglose del consumo mensual de los servicios del catálogo.

Colaborar con los responsables de servicio en la gestión de los costes e ingresos de sus servicios, manteniendo actualizado sus modelos de costes en la herramienta de gestión de servicios Servicenow. Esto incluye los contratos de proveedores sean de soporte, de activos del servicio.

Esta gestión facilita la toma de decisiones, a los responsables de los servicios, para una propuesta adecuada de costes y nivel de servicio, que apoye la fijación de precios y tarifas.

3.2.4 Servicio de Reporte.

El objeto de este servicio es dar solución a las necesidades de reporte de las diferentes Líneas de Servicio y Relaciones con el cliente. Para ello se realizan una serie de informes periódicos y/o a demanda que plasman la actividad de EJIE desde distintos puntos de vista, en función del destinatario de estos.

Los servicios convergentes del Catálogo de servicios TIC de EJIE son:

Línea de servicio	Servicio de catálogo	Servicio
Comunicaciones	Comunicaciones Móviles	Dispositivo Móvil
Comunicaciones	Conectividad WAN	Conectividad WAN sede
Comunicaciones	Gestión de la conectividad LAN y WIFI	Acceso a internet local sede
Comunicaciones	Gestión de la conectividad LAN y WIFI	Infraestructura pasiva / LAN Wifi
Comunicaciones	Navegación	Navegacion Web Segura
Comunicaciones	SMS gestionado	SMS gestionado
Comunicaciones	Videoconferencia de sala	Videoconferencia
Comunicaciones	Voz	Telefonía IP
Infraestructuras	Almacenamiento	Almacenamiento bloque
Infraestructuras	Backup	Backup (Zaintza)
Infraestructuras	Hosting	Hosting Avanzado
Infraestructuras	Hosting	Hosting Básico
Infraestructuras	Hosting	Hosting Medio
Infraestructuras	Housing	Housing
Infraestructuras	IaaS	IaaS
Puesto de trabajo	Gestión de impresión	Impresión PPI
Puesto de trabajo	Puesto cliente	Puesto gestionado
Puesto de trabajo	Servicio de Escritorio Virtual (Lekuona)	Lekuona
Servicios corporativos unificados	Centro de Operaciones de seguridad	CSIRT
Servicios corporativos unificados	Centro de Operaciones de seguridad	EDR
Servicios corporativos unificados	Centro de Operaciones de seguridad	Gestion de Vulnerabilidades
Servicios corporativos unificados	Centro de Operaciones de seguridad	SIEM
Servicios corporativos unificados	Centro de Operaciones de seguridad	Vigilancia Digital (VIG)

Servicios corporativos unificados	Colaboración y Comunicación – Elkarlan	Elkarlan on premise
Servicios corporativos unificados	Colaboración y Comunicación – Elkarlan	O365
Servicios corporativos unificados	Colaboración y Comunicación – Elkarlan	Zoom
Servicios corporativos unificados	Servicios de Plataforma	BDaaS

Serán los responsables de convocar las reuniones de seguimiento con las Líneas de servicio, el ciclo de vida de las actas de reunión, desde su creación hasta la validación de las partes.

3.3 Requisitos generales para la prestación del servicio

Los requisitos deben cubrir de manera suficiente los siguientes ámbitos:

- Equipo de trabajo
- Composición del equipo de trabajo
- Formación
- Transferencia tecnológica
- Modelo de aseguramiento de la calidad
- Horario de realización de los servicios
- Medios técnicos
- Obligaciones de información y documentación

3.3.1 Equipo de trabajo

Las empresas licitadoras, definirán en sus ofertas los recursos necesarios para cubrir el alcance inicial especificado en el punto 2.2 para abordar las actividades descritas en el punto 3.2 y propondrán la estructura de profesionales adecuada a la prestación necesaria:

- Proveer los perfiles técnicos necesarios.
- Facilitar el número de personas necesarias de cada perfil.
- Cuantificar el tiempo estimado de dedicación de cada perfil en cada uno de los servicios.

Los equipos propuestos para el correcto desempeño de este pliego han de cumplir íntegramente con la totalidad de los requisitos obligatorios definidos en la ficha de cada perfil.

Corresponde exclusivamente al proveedor la selección del personal qué formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

Por tanto, los requisitos marcados como “OBLIGATORIO” en cada uno de los perfiles son de obligado cumplimiento. El no cumplimiento de alguno de ellos en cualquiera de los perfiles dará lugar a la inadmisión de la oferta.

Los requisitos marcados como “VALORABLE” no es necesario que se cumplan, pero el no cumplimiento de todos o alguno de ellos tendrá reflejo en la valoración del criterio correspondiente tal y como aparece en el pliego. Si no se acreditase un requisito no obligatorio y valorable éste no se valorará.

El proveedor adjudicatario deberá proporcionar a EJIE la información acreditativa de los requisitos mencionada en el pliego. En caso de que algún miembro del personal sea subcontratado se indicará esta circunstancia.

El proveedor debe poner a disposición de EJIE los medios personales que adscriba desde el comienzo de la Fase de Asunción.

Las estimaciones de prestación de los servicios deberán realizarse sobre la base de los siguientes perfiles:

El **responsable de relación** con EJIE tendrá entre sus funciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor del proveedor frente a EJIE, canalizando la comunicación entre su empresa y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y EJIE, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Impartir a los trabajadores adscritos al contrato las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal a la prestación del servicio.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente el proveedor con EJIE, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar a EJIE acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

3.3.2 Composición del equipo de trabajo

El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con perfil profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas en cada momento, de acuerdo con las actividades planteadas y a lo propuesto por el licitador.

El licitador debe comprometerse, en caso de ser adjudicatario, a mantener el equipo durante la duración establecida del servicio requerido por EJIE.

La totalidad del equipo presentado, deberá estar disponible para la incorporación de forma inmediata a la formalización del pedido/contrato por parte de EJIE.

3.3.2.1 Constitución inicial del equipo de trabajo

El equipo a incorporar tras la formalización del contrato, para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria, en base al alcance definido el punto 2.2.

3.3.2.2 Cambios en las necesidades de los servicios

Durante el periodo de prestación del servicio podrán detectarse nuevos servicios a incorporarse al catálogo de servicios por parte de EJIE. Éstas pueden clasificarse en dos grupos principales:

- Nuevos Servicios a prestar relacionados con el Área de Servicios Convergentes.
- Evoluciones de gran impacto en los servicios actualmente prestados.

Cualquier modificación del equipo se tramitará de acuerdo a lo establecido en el pliego de condiciones particulares y aprobado por la Dirección de Servicios Convergentes de EJIE. El coste vendrá determinado por horas demandas y perfiles y los precios unitarios adjudicados.

3.3.3 Formación

Es responsabilidad del adjudicatario garantizar la formación adecuada del personal del mismo asignado al equipo de trabajo. En este sentido deberá acreditar con carácter general la **realización de al menos 40 horas de formación anuales por cada persona miembro del equipo de trabajo**. Este número de horas mínimo será proporcional periodo en el que la persona esté asignada al servicio, siendo el periodo de cómputo en cualquier caso el cierre de cada uno de los años naturales de la prestación del servicio. Si

algunas de las potenciales prórrogas contempladas se ejecutasen en un periodo inferior al máximo anual establecido, deberá calcularse el número de horas proporcional estableciéndose el punto de control de los requerimientos formativos a la fecha de finalización del periodo de prórroga. Estas horas de formación no se podrán computar como parte del servicio.

Deberá proponerse por parte del adjudicatario un **plan y un proceso de gestión** de las acciones formativas. Durante la ejecución de los servicios, el procedimiento final de gestión de las formaciones deberá ser aprobado por la Dirección del Área de Servicios Convergentes de EJIE. Dicho proceso deberá ser **concretado en los tres primeros meses de la prestación del servicio** y podrá ser sometido a modificaciones a propuesta tanto del adjudicatario del contrato como de la Dirección de Servicios Convergentes de EJIE, siendo potestad de esta última 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 y con la aprobación de la Dirección Servicios Convergentes de EJIE, 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 de la adjudicataria y no serán imputables a EJIE.

3.3.4 Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección Servicios Convergentes de EJIE, 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 utilizadas para resolverlos.

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

3.3.5 Modelo de aseguramiento de la calidad

EJIE contempla la calidad en distintos ámbitos de aplicación, tanto calidad en los procesos como calidad en los servicios.

Para asegurar la **calidad en el proceso de gestión**, durante le ejecución del mismo el licitador deberá contemplar y proveer mecanismos para garantizar la calidad del servicio, cumpliendo los objetivos fijados en el presente pliego. En este sentido deberá elaborar una propuesta con una descripción detallada de la forma de aseguramiento de la calidad asociados al cumplimiento de los objetivos marcados.

La empresa adjudicataria se someterá a la evaluación continua.

EJIE ha definido un Acuerdo a nivel de servicio con sus penalidades asociadas que están especificados en el apartado 17 del PCP.

3.3.6 Horario de realización de los servicios

El horario de prestación del Servicio con carácter general se prestará de lunes a jueves, excepto festivos nacionales, en un horario comprendido entre las 8:00 y las 18:00 horas. Los viernes será de 8:00 a 16:00.

3.3.7 Medios técnicos

La ejecución del contrato implica la dotación de infraestructura suficiente (ordenadores, licencias, software, teléfonos, etc.) a los equipos humanos. Así como las comunicaciones de datos entre las dependencias desde las que el equipo designado realice el Servicio.

Será responsabilidad exclusiva del proveedor aportarlos, así como los gastos asociados al uso de estos y la formación necesaria para prestar el Servicio.

3.3.8 Obligaciones de información y documentación

El proveedor adjudicatario deberá presentar el informe mensual del Servicio y siempre que EJIE lo requiera, un informe mensual con las incidencias detectadas y los niveles de servicio (ANS) establecidos en el presente pliego, así como otros indicadores que puedan surgir y que por su operativa sea necesario medir para el buen desarrollo del servicio. El plazo máximo de entrega del informe mensual de servicio será de cinco días laborables.

EJIE podrá solicitar al proveedor adjudicatario la realización de nuevos informes, tanto periódicos como puntuales, con cualquier tipo de información precisa sobre el servicio, que el proveedor deberá elaborar y enviar a EJIE en el formato que éste determine y en un plazo nunca superior a dos días laborables a contar desde la petición realizada por EJIE.

Durante la ejecución de los Servicios objeto del Contrato, el proveedor adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Gestor Técnico designado por EJIE, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Así mismo, el proveedor adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar a través del personal que éste designe, en las reuniones de seguimiento del servicio definidas por el Gestor Técnico designado por EJIE, quien se compromete a citar con la debida antelación al personal del proveedor, a los efectos de poder facilitar su asistencia. Se utilizarán preferentemente canales Online.

Como parte de las tareas objeto del Contrato, el proveedor adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el Gestor Técnico designado por EJIE. Toda documentación generada por el proveedor adjudicatario en ejecución del Contrato será propiedad exclusiva de EJIE y sin que el proveedor adjudicatario pueda conservarla, ni obtener copia de esta o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de EJIE.

Salvo indicación expresa en contrario, todo documento relativo al objeto del Contrato será aportado en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

EJIE podrá requerir que toda la documentación del proyecto sea entregada y en soporte digital que defina EJIE. EJIE definirá los formatos (PDF, DOCX, etcétera) y la forma y procedimientos de entrega de la documentación. En cualquier caso, se contempla un plazo máximo de tres semanas desde la fecha de firma del informe mensual o desde la fecha acordada de entrega entre EJIE y el proveedor adjudicatario de cualquier otra documentación asociada a las actuaciones, para que el proveedor adjudicatario entregue a EJIE los originales de éstos.

El proveedor adjudicatario debe garantizar que toda la documentación sea coherente y completa.

La documentación entregada seguirá el procedimiento de Gestión de la Documentación de EJIE, basado en la aplicación de los marcos y metodologías indicadas en este Pliego.

4 Fases del Servicio

La prestación del Servicio se dividirá en varias fases o etapas:

El inicio del contrato coincide con el comienzo de la fase de Asunción del Servicio y su final coincide con el fin de la Devolución.

El inicio del periodo facturable coincide con el comienzo de la fase de Prestación del Servicio tras el hito de Fin de Asunción del Servicio, se considera en 2 semanas esta fase de asunción del servicio.

En el caso de prorrogarse el contrato la Devolución pasará a producirse al final del periodo de prórroga.

El proveedor será responsable de la elaboración de las actas de las reuniones de control y seguimiento, que serán revisadas y en su caso corregidas y aprobadas por el Gestor Técnico designado por EJIE.

4.1 Fase de Asunción del Servicio

La Asunción del Servicio será responsabilidad del proveedor entrante desde el inicio del contrato, además será única y simultánea para todos los servicios, teniendo una duración de tres semanas naturales.

La Fase de Asunción del Servicio comienza tras la firma del contrato y abarca, como fecha límite, hasta el 17 de octubre de 2022.

El licitador deberá incluir en su oferta la definición de su estrategia global para asumir el servicio indicando expresamente la descripción de las tareas y los hitos a realizar, la duración de estos y su planificación, la metodología y la descripción de la solución planteada. Esto tendrá reflejo en la valoración del criterio correspondiente tal y como aparece en el Pliego.

Durante esta fase:

- El proveedor entrante no es el responsable del servicio, será EJIE y, por tanto, no serán de aplicación los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos ni las penalizaciones asociadas.
- El proveedor entrante deberá trabajar en colaboración continua con EJIE a fin de garantizar la correcta y efectiva asunción del servicio por parte del proveedor entrante. En este caso, EJIE podrá identificar dependencias y condicionantes que el proveedor deberá respetar.

4.1.1 Plan de Asunción de los Servicios

Establecerá claramente el cronograma que propone atendiendo a su capacidad de despliegue de recursos, toma de control sobre la gestión y ejecución de los servicios correspondientes, así como la justificación argumentada de cada punto.

4.1.1.1 Requisitos mínimos

- Organización y constitución del equipo de trabajo base propuesto.
- Planificación de la asunción del servicio, detallando y concretando el solapamiento en el despliegue del equipo entrante y los plazos.
- Elaboración de un Plan de Hitos Principales, incluyendo fechas y requisitos para que se produzcan estos hitos.
- Elaboración de un Plan de Riesgos, incluyendo la identificación de riesgos principales y las acciones asociadas, con especial relevancia en la garantía de la prestación del servicio, así como en las tareas iniciadas o previstas en el momento en el que el proveedor asume la responsabilidad del servicio.
- Detalle de las actividades a realizar por el equipo de trabajo y cronograma asociado.

- Identificación de las actividades de comunicación y formación necesarias para garantizar la asunción.
- Identificación y recopilación de la documentación necesaria para la asunción del servicio.
- Identificación y análisis de todos los elementos logísticos y/o actividades funcionales asociados a la prestación de servicios.
- Justificación argumentada de todos los puntos anteriores.
- Cronograma propuesto atendiendo a su capacidad de despliegue de recursos, toma de control sobre la gestión y ejecución de los servicios correspondientes.

En esta documentación además de identificar todas las actividades a llevar a cabo con las fechas de inicio y fin de cada una de ellas, se incluirá la distribución de responsabilidades entre las partes, los criterios aplicables de aceptabilidad y cualquier otro detalle adicional que se estime pertinente. Adicionalmente, la documentación propuesta tendrá que ser aprobada por EJIE.

El proveedor deberá entregar a EJIE el Plan de Asunción antes de comenzar el periodo de asunción. Una vez exista un Plan de Asunción de los Servicios aprobado, las fechas de transferencia de la responsabilidad serán inamovibles, salvo que EJIE requiera una nueva planificación.

4.1.1.2 Asunción del Conocimiento

Una vez aprobado por EJIE el Plan de Asunción de los Servicios, se iniciaría la transferencia del conocimiento y las labores de preparación para la adecuación del servicio de la Oficina Técnica.

La forma de transferir el conocimiento entre EJIE y el proveedor entrante será una trasferencia del conocimiento, en la que EJIE, trasladará al personal del proveedor los requisitos a cumplir, una vez que conoce de manera básica los procedimientos de trabajo a través del estudio de los documentos que los describen, podrá participar en las labores de prestación del servicio junto con el personal de EJIE para conocer en detalle la práctica del uso de las herramientas y la aplicación práctica de los procedimientos.

En el caso de que el proveedor entrante precisara servicios especiales para la Asunción del Conocimiento, tales como formación, éstos se llevarían a cabo de manera independiente de la prestación del servicio y fuera del horario de servicio.

El proveedor entrante tiene obligación de documentar todas las actividades realizadas durante el proceso de asunción y entregar esa documentación a EJIE cuando termine este proceso.

4.1.2 Hito de fin de Asunción del Servicio

El hito de Fin de la Asunción del Servicio marcará el inicio de la fase de prestación del servicio y, por lo tanto, del inicio del período facturable por el proveedor.

El cumplimiento del hito de Fin de Asunción del Servicio deberá quedar formalmente documentado mediante acta validada por EJIE, donde se indica la aceptación del servicio.

4.1.3 Medición de indicadores y ANS

Una vez cumplido el hito de Fin de la Asunción del Servicio, la ejecución del servicio estará sujeta a los ANS establecidos en el Pliego.

EJIE establecerá un período preparatorio no inferior a 30 días naturales ni superior a 90 días naturales, cuya duración será determinada durante el hito de fin de Asunción del Servicio, durante el cual, la aplicación de las penalizaciones por la no satisfacción de los ANS no procederá.

4.2 Fase de Prestación del Servicio

El proveedor tiene la obligación de realizar las actividades descritas en el presente pliego e identificadas como:

- Servicio de Gestión del catálogo de servicios
- Servicio de gestión de acuerdos de Nivel de Servicio
- Servicio de soporte al consumo y facturación.
- Servicio de Reporte.

4.3 Devolución del Servicio

La Devolución del Servicio tendrá lugar por cualquiera de las siguientes causas:

- Terminación del contrato por finalización del período contractual acordado y liquidación de este.
- Resolución del contrato.

En ambos los casos, existe un periodo de Devolución del Servicio que garantiza la transferencia del conocimiento adquirido y generado durante la prestación del servicio por parte del proveedor hacia EJIE, o hacia el proveedor que EJIE designe, sin que ello repercuta en una pérdida del control o del nivel de calidad del servicio.

El tiempo previsto para esta fase será hasta tres semanas naturales, y siempre en fase vigencia del contrato.

En caso de cese o finalización del contrato, el proveedor estará obligado a devolver el control de los servicios descritos en este Pliego, simultaneándose los trabajos de devolución con los de prestación del servicio regular, sin coste adicional.

Al inicio del periodo de Devolución del Servicio, el proveedor hará una evaluación y planificación de todas las actividades necesarias. El traspaso se realizará en el momento en el que EJIE considere conveniente con una duración de hasta tres semanas naturales desde la notificación del inicio de esta fase.

El proveedor deberá realizar el proceso de transición de salida o Devolución del Servicio, asegurando que se mantienen correctamente, durante el traspaso, el control de servicios y deberá colaborar activamente con EJIE y con el futuro proveedor, si así lo decide EJIE. Durante este proceso para facilitar la transferencia del conocimiento y la responsabilidad sobre los servicios.

El compromiso de Devolución del Servicio del proveedor hacia EJIE incluye:

- El proveedor deberá hacer entrega a EJIE de una versión actualizada de toda la documentación e información manejada para la prestación del servicio antes de la finalización del contrato.
- El personal del proveedor colaborará de buena fe con el personal propio o designado por EJIE, para facilitar la transferencia de la responsabilidad y conocimiento a un posible prestatario entrante.

5 Acuerdos de nivel de servicio

El proveedor adjudicatario deberá cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio descritos en el presente apartado (EJIE se reserva el derecho de modificar o introducir nuevos indicadores específicos en función de las necesidades del Servicio, los cuales serán comunicados al proveedor con una antelación nunca inferior a 7 días naturales. Los mismos comenzarán a aplicarse una vez aprobados por EJIE y con notificación a la adjudicataria).

El incumplimiento de estos Acuerdos de Nivel de Servicio dará lugar a la aplicación de las penalizaciones establecidas en el PCP.

La medición de cumplimiento de los niveles de servicio se realizará con carácter mensual, mediante el estudio del grado de cumplimiento del ANS establecido.

El proveedor adjudicatario deberá suministrar a EJIE informes que permitan conocer, de forma detallada, unificada o desglosada el cumplimiento de los parámetros contemplados en el ANS. Estos informes deberán poder ser consultados por EJIE en cualquier momento.

Para evaluar correctamente el conjunto de requisitos de Calidad y nivel de servicio, EJIE se reserva el derecho a realizar Auditorías de Calidad del Servicio en función a sus normas y procedimientos de Gestión de Calidad, con la periodicidad que estime oportuna.

El proveedor deberá disponer de herramientas y procedimientos que pondrán a disposición de EJIE para el adecuado seguimiento y verificación de los niveles de servicio ofertados.

El proveedor proporcionará:

- Informe semanal de las tareas de incidencias y peticiones del servicio.
- Informe semanal de incumplimientos de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).