Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Expediente: EJIE-060-2022

Servicios de consultoría asociados a la Gestión del Plan de Sistemas Internos de EJIE.

Pliego de condiciones técnicas

Abril 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 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	04/2022	Versión final	SSII	Eduardo Iglesias

Índice

1 Introducción 4

2 Situación actual 5

2.1 Estructura actividad 5
2.2 Procesos 6
2.3 Mapeo actividad-procesos 7

3 Objeto y Alcance del Servicio 9

3.1 Análisis de la situación actual 9
3.2 Definición escenario futuro 9
3.3 Plan de acción 10
3.3.1 Coordinación global de las actividades incluidas en los proyectos 10
3.3.2 Revisión y adecuación de los Planes de Implantación de los Sistemas de Información 10
3.3.3 Integración entre los diferentes Sistemas de Información del Plan de Sistemas 10

4 Configuración del Servicio 11

4.1 Equipo de Trabajo 11
4.1.1 Equipo base 11
4.1.2 Equipo de apoyo adicional bajo demanda 12
4.2 Asignación de recursos a fases del proyecto 12

5 Organización y supervisión de trabajos 13

5.1 Metodología 13
5.2 Seguimiento 13
5.2.1 Comités de seguimiento 13
5.2.2 Reuniones de seguimiento 14
5.2.3 Informes específicos 15

1 Introducción

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

EJIE para el desarrollo de esta actividad hace uso de diferentes sistemas informáticos resultado de los análisis, construcciones, evoluciones e integraciones realizadas a lo largo del tiempo, dentro de los planes de sistemas internos de EJIE. Este plan de sistemas requiere de servicios de consultoría funcional y técnica orientados a las fases de análisis, definición y plan de acción, con el objeto de realizar una completa y continua gestión del mismo.

En este momento, el Plan de Sistemas de EJIE se gestiona desde la unidad de Sistemas Internos del Área de Gestión Avanzada.

2 Situación actual

2.1 Estructura actividad

La actividad de EJIE se estructura conforme a la siguiente clasificación:



Esta actividad en EJIE se trabaja actualmente orientada a procesos, en base a la siguiente relación.

2.2 Procesos

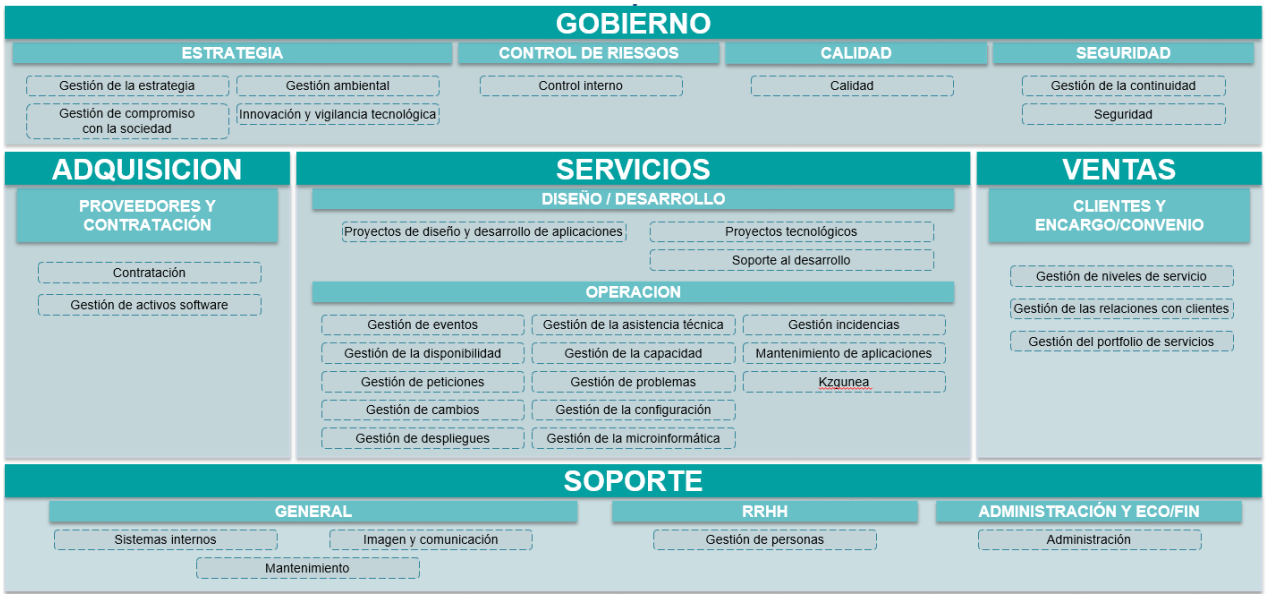
Área	Proceso		
Gobierno digital	E	VGTC	Innovación y vigilancia tecnológica
	O	KZg	KZgunea
	S	SDES	Soporte al desarrollo
Gestión avanzada	E	CLDD	Calidad
	E	GCSC	Gestión del compromiso con la sociedad
	E	CNTN	Gestión de la continuidad
	E	DRCN	Gestión de la estrategia
	S	IMCO	Imagen y comunicación
	E	SGRD	Seguridad
	S	SSII	Sistemas internos
Soporte al negocio	O	GINC	Gestión de incidencias
	O	RCLT	Gestión de las relaciones con clientes
	O	GATC	Gestión de la asistencia técnica
	O	GPTC	Gestión de peticiones
	O	MAPL	Mantenimiento de aplicaciones
	O	PAPL	Proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones
Servicios convergentes	O	GCPD	Gestión de la capacidad
	O	DSPN	Gestión de la disponibilidad
	O	GCMB	Gestión de cambios
	O	GCNF	Gestión de configuración
	O	GDSP	Gestión de despliegues
	O	EVNT	Gestión de eventos
	O	MICR	Gestión de microinformática
	O	GPRB	Gestión de problemas
	S	MNTN	Mantenimiento
	O	GNSV	Gestión de niveles de servicio
	E	CATS	Gestión del portafolio de servicios
	S	GASW	Gestión de activos software
	O	PTEC	Proyectos tecnológicos
Administración y personal	S	ADMN	Administración
	S	CNTR	Contratación
	E	CINT	Control interno
	E	GAMB	Gestión ambiental
	S	GPRS	Gestión de personas

Tipología:

- **E:** proceso estratégico, que establece políticas y objetivos, y lleva a cabo la gobernanza de la organización.
- **O:** proceso operativo, que está ligado directamente a la prestación del servicio y a la aportación de valor al cliente.
- **S:** proceso de soporte, que proporciona a los procesos operativos los recursos necesarios para la prestación de los servicios.

El mapeo entre la estructura de la actividad de EJIE y los procesos actuales es el siguiente.

2.3 Mapeo actividad-procesos



En el punto de trabajo actual, se han analizado las necesidades detectadas y en base a ellas se ha definido el siguiente modelo objetivo de alto nivel asociado a los sistemas de información.

Ámbito	*Observaciones*
Gobierno	EJIE precisa de herramientas que le permitan llevar a cabo el despliegue de su estrategia y los planes asociados (gestión, convergencia, etc.) así como monitorizar el avance en la consecución de los objetivos en cada caso, proporcionando una visión consolidada a nivel de dirección.
	Se requiere una optimización en la gestión de accesos a las infraestructuras y a los Sistemas de Información de los que EJIE es encargado de tratamiento, garantizando la confidencialidad de la información, la trazabilidad de los accesos y el alineamiento con los requerimientos del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
Adquisición	El volumen de contrataciones se ha incrementado con el suministro de servicios a los clientes actuales y a nuevos clientes por lo que existe una necesidad creciente de una gestión apropiada de las compras y de los proveedores para los distintos servicios
Servicios	Se requieren herramientas para una gestión consolidada de los diferentes catálogos de servicios, que permita llevar a cabo una implantación, una operación y un seguimiento acorde con las necesidades de los clientes.
Ventas	La demanda que va a generan la ampliación de clientes y su impacto en la gestión, hacen que sean necesarias soluciones especializadas en este ámbito que permitan contar con una visión de 360 grados en torno a los clientes (relación, encargos, satisfacción, facturación, indicadores de nivel de servicio, etc.), así como realizar un seguimiento de la calidad de los servicios prestados.
Soporte	Derivado de la orientación a servicios de convergencia y a la entrada de nuevos clientes, es necesario migrar a un modelo económico financiero que permita una gestión avanzada de presupuestos y costes en términos de servicio y para cada cliente.
	Todos estos ámbitos necesitas herramientas de soporte que sean capaces de facilitar una gestión conjunta, integrada y colaborativa entre los distintos Sistemas involucrados en este Plan.

La oficina de gestión, tiene como objeto las tareas de consultoría técnica y funcional, coordinación, monitorización, seguimiento, supervisión y elaboración de documentación asociada al Plan de Sistemas, considerando a alto nivel:

- Alcance 360 de todos los sistemas corporativos de EJIE independientemente de fase y estado.
- Definición de un plan de acción, monitorización y evolución y mejora constante.
- Seguimiento de los proyectos e iniciativas derivados en su caso.
- Definición de un modelo de Gobernanza de estos sistemas alineado con el plan de acción.
- Definición de un modelo de gobierno del dato de los sistemas corporativos.

En este sentido, se plantea el desarrollo del trabajo conforme a un ciclo anual que considere las siguientes fases:

- Análisis de la situación actual
- Definición del escenario futuro
- Plan de acción y seguimiento. Esta fase, se considerará de modo solapado a las de análisis y definición, con el fin de mantener el seguimiento de manera constante.

Dado el carácter cíclico anual indicado, dependiendo del momento de inicio de prestación de los servicios por parte de la empresa adjudicataria, la fase de inicio de trabajos podría corresponder al estado de análisis, definición de escenario o plan de acción y seguimiento. No obstante, en la respuesta a este pliego, el licitador considerará en su propuesta un ciclo anual completo y ordenado.

3 Objeto y Alcance del Servicio

El objeto del presente pliego es la contratación de los servicios de consultoría técnica y funcional asociados al desarrollo de las tareas asociadas al plan de sistemas de EJIE, en sus fases de análisis, definición y plan de acción, con un carácter iterativo cíclico anual. El modelo de trabajo se basará en un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

El alcance del servicio se estructura conforme a las fases anteriormente indicadas.

3.1 Análisis de la situación actual

Se considerarán como mínimo las siguientes tareas:

- Identificar actores clave y definir los equipos de trabajo.
- Establecer el plan de trabajo.
- Recopilar y revisar la información necesaria para establecer el contexto (estrategia, servicios, organización, procesos, sistemas).
- Analizar la situación actual a partir de la información proporcionada por los roles responsables identificados y contraste con directores de áreas.
- Revisar los principales proyectos en marcha de nuevos sistemas.
- Know-how y experiencia aportada por entidades externas.

3.2 Definición escenario futuro

Se considerarán como mínimo las siguientes tareas:

- Definir un escenario sustentado en un modelo de Gobernanza de los sistemas y de Gobierno del Dato de los sistemas corporativos que se han de establecer en el futuro.
- Identificar los principales retos estratégicos de la organización a futuro.
- Determinar las necesidades a cubrir en el modelo objetivo.
- Definir los sistemas que permitirán dar soporte al modelo objetivo.
- Identificar a grandes rasgos los flujos de información e integraciones necesarias.
- Plantear una propuesta de escenario futuro que permita cubrir los objetivos.
- Refinar el modelo más apropiado para dar cobertura a las necesidades futuras.
- Identificar principales riesgos tecnológicos que impacten a futuro en los sistemas.

3.3 Plan de acción

Se considerarán como mínimo las siguientes tareas:

- Identificar las principales iniciativas y proyectos a desarrollar.
- Describir las necesidades a cubrir en cada caso.
- Alinear con posibles implicaciones derivadas de normativas internas y externas (especial consideración para normativa de seguridad y continuidad).
- Estimar en coste, hitos y plazo las iniciativas y proyectos propuestos.
- Priorización de iniciativas y proyectos propuestos.
- Elaborar una planificación según la priorización establecida.
- Definir un modelo de seguimiento y gobierno del plan de acción.
- Apoyar en la exposición del plan a los agentes implicados.
- Mantener actualizada la información en detalle de licenciamiento, estado tecnológico, costes, integraciones, etc…

De manera detallada se deberá considerar:

3.3.1 Coordinación global de las actividades incluidas en los proyectos

- Seguimiento periódico de las actividades realizadas en cada uno de los proyectos, para entendimiento de las soluciones y su interrelación con otras tareas o actividades llevadas a cabo por terceros (solución técnica, servicios, plan trabajo, aseguramiento de la calidad, plan de migración de servicios, entrega de la solución, etc.).
- Elaboración de Informes de Seguimiento y/o Informes Técnicos y de requerimientos, que se deriven de la propia ejecución de los proyectos.

3.3.2 Revisión y adecuación de los Planes de Implantación de los Sistemas de Información

- Identificación de aspectos críticos y propuesta de soluciones que faciliten dichas implantaciones
- Seguimiento de los servicios de despliegue y puesta en marcha de acuerdo a dichos Planes.
- Interlocución y coordinación de las actividades de puesta en marcha con otras actuaciones que pudieran estar en curso, lideradas por otros agentes, y que mantengan interrelación con el Sistema de Información en cuestión

3.3.3 Integración entre los diferentes Sistemas de Información del Plan de Sistemas

Para todos los sistemas considerados en el plan de sistemas se deberá considerar:

- Identificación de las integraciones necesarias.
- Determinación de los datos que se guardan en cada sistema, evitando duplicidades, y organizándolos de una manera eficiente para su posterior tratamiento tanto en la propia gestión de los servicios como en el suministro de información sobre ellos dentro del modelo de Gobernanza y Gobierno del dato.
- Valoración de los posibles métodos de acceso entre los sistemas, determinando los más óptimos.

4 Configuración del Servicio

4.1 Equipo de Trabajo

Por parte de EJIE se establece el siguiente equipo de trabajo y roles asociados a la oficina de gestión:

Dirección	Director del Área de Gestión Avanzada
Jefatura técnica	Responsable de sistemas internos
Técnicos de soporte SSII	Técnicos de sistemas internos
Responsables de servicios/procesos	Responsables técnicos de otras áreas de EJIE

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

4.1.1 Equipo base

Responsable del Servicio

Interlocutor principal de las tareas objeto del contrato y responsable último de los servicios que se presten a EJIE. Deberá asumir la ejecución de las siguientes tareas:

- Tareas propias de Gestión del Servicio como responsable de la contratación:
- Responsable e interlocutor ante EJIE del conjunto de servicios prestados durante el período que dure la asistencia.
- Responsable de la calidad técnica de los servicios prestados a EJIE.
- Responsable de la puesta a disposición de los medios adecuados, incluida la sustitución del personal del equipo de trabajo en caso de que así lo precisara EJIE.
- En caso de detección de incidencias o desviaciones en la calidad del servicio contratado, definición de soluciones para resolución de dichas deficiencias.

Jefatura de Proyecto - Coordinación técnica

Deberá asumir la ejecución de las siguientes tareas:

- Coordinación del equipo de trabajo en la ejecución de todas las diferentes tareas, garantizando la calidad parcia y final de los trabajos.
- Comunicación inmediata a EJIE de cualquier posible alteración de las condiciones contractuales en cualquiera de sus aspectos (personal, técnico, económico, …) originado por causas ajenas al propio adjudicatario.

4.1.2 Equipo de apoyo adicional bajo demanda

Consultores especialistas técnicos y funcionales

Perfiles con capacitación y experiencia adecuadas para realizar tareas técnicas y de consultoría de apoyo específicas bajo demanda considerando los componentes y sistemas asociados funcionalmente a los procesos identificados. En este sentido, y dado que estas necesidades derivarían en su caso del plan de acción resultante y/o posibles necesidades que surgieran a lo largo de la vida del contrato, el licitador deberá presentar en su oferta un equipo de trabajo que con capacidad real pudiera ser asignado dentro de un plazo no superior a un mes, y con una dedicación de tiempo parcial de al menos un 20% semanal por consultor.

4.2 Asignación de recursos a fases del proyecto

La empresa licitadora deberá incluir en su oferta un desglose de horas y % de dedicación total por perfil y fase del proyecto, siguiendo el siguiente modelo:

Descripción Perfil	Fase análisis		Fase definición		Fase plan de acción		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Responsable del servicio							
JP - Coordinación técnica							
Consultores técnicos y funcionales	[opcional]						
TOTAL							

- Este desglose de horas se considerará como orientativo y será tenido en consideración en el momento de valorar el grado de aproximación a la planificación del proyecto según la estimación de la empresa licitadora, permitiendo, de esta forma, valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo de trabajo propuesto y su adecuación a la consecución de los objetivos. No obstante, este desglose de horas no se considera vinculante.
- Para cada uno de los perfiles, deberá detallarse el número de horas y % de dedicación de cada uno de los miembros del equipo propuesto en función de la categoría asignada. En este sentido, aun cuando se ha indicado que el perfil de consultores técnicos será consumido bajo demanda, queda a criterio del licitador indicar si considera conveniente, una estimación asociada a este perfil en cada fase.
- Sí se deberán incluir los perfiles de Responsable del servicio y JP – Coordinación técnica.

5 Organización y supervisión de trabajos

5.1 Metodología

El licitador en su oferta especificará la metodología propuesta para poder abordar con garantías los trabajos expuestos. Este se considera un aspecto abierto a la propuesta del licitador en base a su experiencia con trabajos similares.

5.2 Seguimiento

Estos mecanismos se plantean como método de control adicional y no excluyente a los que se establezcan en la metodología de trabajo propuesta para los mismos por el licitador.
La dirección y supervisión del servicio serán tareas llevadas a cabo por el responsable del servicio quien velará por la correcta realización de los compromisos contraídos por el adjudicatario, tanto en su parte funcional como técnica.

En la gestión del Plan de Sistemas, el responsable del servicio tendrá un papel especialmente relevante para asegurar la puesta en marcha de las soluciones, derivado de la necesidad de coordinación de un volumen considerable de implicados en diferentes tareas y proyectos, por lo que 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.

En este sentido se contempla la definición de los siguientes comités.

5.2.1 Comités de seguimiento

Comité director

Estará compuesto por los roles de Dirección y Jefatura técnica por parte de EJIE y por parte del adjudicatario por los roles identificados como equipo base.

Comité técnico

Estará compuesto por los roles de Jefatura Técnica por parte de EJIE y por el rol de JP- Coordinación Técnica por parte del adjudicatario.

5.2.2 Reuniones de seguimiento

Como mínimo se plantearán las siguientes reuniones, que en principio serán todas presenciales en las oficinas de EJIE a no ser que desde EJIE se indique su realización on-line.

Reuniones de seguimiento global del servicio

Estarán destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, le entrega de productos, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.

Asistentes	Comité Director
Periodicidad	Bimestral

Reuniones de seguimiento técnico del servicio

Estarán destinadas al seguimiento técnico constante de todas las tareas identificadas.

Asistentes	Comité Técnico
Periodicidad	Quincenal

Reuniones con responsables de servicios/procesos

Estarán destinadas al seguimiento técnico de las iniciativas identificadas en el plan de acción. Estas reuniones en principio se realizarán on-line, a no ser que desde EJIE se indique la necesidad puntual de que se realicen de modo presencial.

Asistentes	Comité Técnico y responsables de servicios y procesos.
Periodicidad	Carácter continuo.

5.2.3 Informes específicos

Informes de situación y progreso

La empresa adjudicataria comunicará informará sobre el estado puntual de los trabajos, de los objetivos previstos y alcanzados, incidencias y desviaciones ocurridas, etc. de cada tarea o proyecto del Plan de Sistemas. Estos informes tendrán una periodicidad quincenal en el inicio de los proyectos, pudiendo pasar en algún momento a una periodicidad mensual

Informes de riesgos

Mensualmente se elaborará un informe de riesgos y una propuesta de mitigación para el cumplimiento del Plan de Sistemas en su globalidad y para cada uno de los proyectos que lo componen en particular. Estos informes tendrán periodicidad mensual, excepto que por identificación de alguna tarea concreta de especial atención se pueda demandar una periodicidad semanal o quincenal.

Informe de facturación

Mensualmente se elaborará un informe de propuesta de facturación recogiendo en detalle la relación de tareas y asignación de recursos en cada caso, de cara a su validación previa a la tramitación formal.