Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

## Nº DE EXPEDIENTE: EJIE-001-2023

# Servicios de certificación de los sistemas de gestión normalizados de EJIE 2023.

Pliego de condiciones técnicas

Enero 2023

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • www.ejie.eus

**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 otras partes, 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 | 23/11/2022 | Primera versión | Lydia Isasa | Asier Ares |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Lydia Isasa

Responsable de calidad

Asier Ares

Director del área de gestión avanzada

# Índice

**1 Introducción ..... 4**

1.1 Antecedentes ..... 4

**2 Alcance del contrato ..... 5**

2.1 Objeto ..... 5

**3 Requisitos técnicos ..... 8**

3.1 Organización del servicio ..... 8

3.2 Equipo auditor ..... 8

3.3 Entregables esperados ..... 8

# 1 Introducción

## 1.1 Antecedentes

EJIE tiene implantados o en fase de implantación diferentes sistemas de gestión que cumplen normativas estándar verificables objetivamente por organismos de certificación, entre ellos:

- gestión de la calidad,
- gestión ambiental y energética,
- gestión de la seguridad de la información,
- carta de servicios,
- gestión de servicios de tecnologías de la información,
- gestión de la continuidad de negocio, y
- gestión de la seguridad, salud y bienestar en el trabajo.

# 2 Alcance del contrato

## 2.1 Objeto

El servicio tiene por objeto la certificación de los sistemas de gestión dependientes de la Dirección de Gestión Avanzada y de la Dirección de Administración y Personal. Un ciclo completo a cada uno de los sistemas actuales requeriría de una auditoría de renovación de la certificación (2023) que debería realizarse antes de la fecha de expiración establecida en el mismo, y dos auditorías de seguimiento (2024 y 2025). Además, a lo largo del contrato se certificará la gestión de servicios de tecnologías de la información, en adelante TI, bajo norma UNE-ISO/IEC ISO20000-1 y la gestión de la continuidad de negocio bajo UNE-EN ISO22301, requiriendo en ambos casos las auditorías de seguimiento que correspondan.

El contrato se realizará por un periodo de dos años (2023 y 2024), con una prórroga prevista de hasta doce (12) meses (2025) con preaviso de dos (2) meses por parte del contratista.

El alcance actual de los sistemas de gestión certificados puede ser localizado a través del portal de transparencia de la web de EJIE.

A lo largo de este contrato está previsto ampliar el alcance en las certificaciones actuales incluyendo los servicios de:

- proyectos tecnológicos (2023),
- voz (2023),
- IaaS (2023),
- servicios de colaboración y comunicación – elkarlan (2023),
- hosting (2024),
- servicio de escritorio virtual – lekuona (2024),
- servicio de centro de operaciones de seguridad (2024),
- infraestructura pasiva WAN (2025),
- puesto cliente (2025),
- SMS gestionado (2025), y
- gestión de la conectividad LAN y Wifi (2025).

Las nuevas certificaciones de los sistemas de gestión de servicios TI así como de gestión de la continuidad de negocio, incluirán en su alcance los servicios indicados anteriormente salvo el de proyectos tecnológicos.

### 2.1.1 Sistemas de gestión de la Dirección de Gestión Avanzada (Lote 1)

Los sistemas de gestión dependientes de la Dirección de Gestión Avanzada objeto de certificación pertenecientes al Lote 1 son:

| Sistema | Norma | Certificado actual | Vigencia actual | Auditoría requerida |
|---|---|---|---|---|
| Sistema de gestión de la calidad | UNE-EN ISO 9001:2015 | ER-0320/2021 (AENOR) 01/C-SC003 (ENAC) | 07/07/2023 | Renovación 2023 |
| | | | | Seguimiento 2024 |
| Sistema de gestión de la seguridad de la información | UNE-ISO/IEC 27001:2014 | SI-0038/2021 (AENOR) 01/C-SG028 (ENAC) | 07/07/2023 | Renovación 2023 |
| | | | | Seguimiento 2024 |
| Carta de servicios de KZgunea | UNE-93200:2008 | CDS-2021/0008 (AENOR) | 07/07/2023 | Renovación 2023 |
| | | | | Seguimiento 2024 |
| Sistema de gestión de servicios TI | UNE-ISO/IEC 20000-1:2011 | -------- | -------- | Nueva certificación 2023 |
| | | | | Seguimiento 2024 |
| Sistema de gestión de la continuidad de negocio | UNE-EN ISO 22301:2020 | -------- | -------- | Nueva certificación 2023 |
| | | | | Seguimiento 2024 |

Datos aproximados relativos a los sistemas de gestión:

| | | |
|---|---|---|
| UNE-EN ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad | Empleados propios | 300 |
| | Subcontratados | 1000 |
| | Usuarios involucrados | 300 |
| UNE-EN ISO 27001 Sistema de gestión de seguridad de la información | Empleados propios | 300 |
| | Subcontratados | 1000 |
| | Usuarios con privilegios de administración y gestión sobre los sistemas de información | 250 Personal propio y ajeno |
| UNE-ISO/IEC 20000-1 Sistema de gestión de servicios TI | Empleados propios | 60 |
| | Subcontratados | 350 |
| | Gestores/servicio | 10 |
| UNE-EN ISO 22301 Sistema de gestión de la continuidad de negocio | Empleados propios | 300 |
| | Administradores | 20 |
| | Personal efectivo (BIA) | 10 |

### 2.1.2 Sistemas de gestión de la Dirección de Administración y Personal (Lote 2):

Los sistemas de gestión dependientes de la Dirección de Administración y Personal objeto de certificación pertenecientes al Lote 2 son:

| Sistema | Norma | Certificado actual | Vigencia actual | Auditoría requerida |
|---|---|---|---|---|
| Sistema de gestión ambiental y energético | UNE-EN ISO 50001:2018 | GE-2017/0035 (AENOR) 1/C-SG065 (ENAC) | 06/10/2023 | Renovación 2023 |
| | | | | Seguimiento 2024 |
| Sistema de gestión ambiental y energético | UNE-EN ISO 14001:2015 | GA-2021/0006 (AENOR) 01/C-MA001 ENAC) | 14/01/2024 | Renovación 2023 |
| | | | | Seguimiento 2024 |
| Sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar en el trabajo | ISO 45001:2018 | SST-0124/2017 (AENOR) 01/C-SG027 (ENAC) | 02/11/2023 | Renovación 2023 |
| | | | | Seguimiento 2024 |

Datos aproximados relativos al sistema de la gestión energética (UNE-EN ISO 50001):

- las personas involucradas en este sistema son aproximadamente 300, si bien las que lo gestionan directamente son unas 10-15,

- el consumo anual de energía es de aproximadamente 6.000.000 kWh,
- las fuentes y usos de la energía se indican en la siguiente tabla:

| Fuente de energía | Descripción del uso |
|---|---|
| Combustible | Transporte |
| | Grupo electrógeno |
| Electricidad | Equipos oficina en edificio |
| | Climatización edificio |
| | Iluminación edificio |
| | Servidores CPD |
| | Climatización CPD |
| | Iluminación CPD |

# 3 Requisitos técnicos

Cada licitador deberá realizar una propuesta técnica para cada lote, en la que se tengan en cuenta los requisitos técnicos que son recogidos en el Pliego de Condiciones Particulares (PCP).

## 3.1 Organización del servicio

Los criterios que deberán tenerse en cuenta quedan recogidos en el Pliego de Condiciones Particulares.

## 3.2 Equipo auditor

Los criterios que deberán tenerse en cuenta quedan recogidos en el Pliego de Condiciones Particulares.

## 3.3 Entregables esperados

Los entregables esperados del servicio son:

- planes de auditoría,
- informes de auditoría,
- informe de cliente misterioso de la carta de servicios,
- certificados de cada sistema, y
- sellos de marca.

Los criterios de valoración que deberán tenerse en cuenta quedan recogidos en el Pliego de Condiciones Particulares.