Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-063-2022

[Atención a la Ciudadanía]

[Gestión de Esperas]
Servicios Técnicos Especializados para el Soporte Técnico Especializado y Evolución del Sistema de Gestión de Esperas

Documento de especificaciones Técnicas

Mayo 2022

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
	Mayo 2022		Alex Lara Garachana	Iñaki Astorkia

Contenido

Capítulo/sección		Página
1	Datos Generales	5
2	Perfil de la compañía	6
3	Necesidad de contratación	7
3.1	Necesidad e idoneidad de la contratación	7
3.2	Antecedentes	9
4	Situación actual	10
4.1	Entidades Usuarias	11
4.2	Localizaciones de atención presencial	11
4.3	Infraestructura común de servidores	4
4.4	Inventario Hardware en las localizacones remotas	4
4.5	Licencias	4
4.6	Volumen de incidencias	4
5	Objeto del contrato	5
6	Características y condiciones de prestación de los servicios	6
6.1	Condiciones Generales	7
6.1.1.	Ámbito Temporal (duración del [ANS])	7
6.1.2.	Límites Económicos	7
6.2	Servicios fijos	7
6.2.1.	Mantenimiento de licencias	7
6.2.2.	Operación de negocio	8
6.3	Servicios de carácter variable.	19
6.3.1.	Ampliaciones, mantenimiento y proyectos	19
6.3.2.	Consultoría	22

6.4	Plan de calidad y Mejora continua en el ámbito del [ANS]	24
6.5	Inicio y Terminación de la provisión de servicios del ANS	24
6.6	Organización del ANS: Estructuras de Seguimiento y Control	26
6.6.1.	Implicados en el ANS:	26
6.6.2.	Estructuras de Control	27
7	Contacto	30

1 Datos Generales

Poder Adjudicador	Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea - Sociedad Informática del Gobierno Vasco. EJIE S.A
C.P.V.Código de identificación estadística. CPA-2008 **(Reglamento CE 451/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2008)**	72200000
Contacto	Todas las consultas se enviarán al correo electrónico: contratacionEJIE@ejie.eus
Responsable del contrato	Alex Lara Garachana
Perfil de contratante	Acceso a perfil de contratante de EJIE: www.ejie.eus
Procedimiento, tramitación y forma	Abierto NO SARA
Órgano de contratación	Director General de EJIE S.A.

2 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como misión ser el órgano gestor tecnológico del Gobierno Vasco que facilita la digitalización de los servicios que el sector público vasco presta a la ciudadanía, garantizando la calidad, seguridad y continuidad de las tecnologías de la información y la comunicación que los soportan, alcanzando resultados satisfactorios en relación a las entidades cliente de los servicios y sus personas usuarias.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido
- Proporcionando soluciones competitivas
- Transmitiendo confianza a sus clientes
- Contando con personas cualificadas y comprometidas

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

En este ámbito, el Gobierno Vasco encomienda a EJIE los **servicios de mantenimiento de aplicaciones** necesarios para **asegurar el correcto funcionamiento y evolución** de los sistemas de información que dan soporte a los procesos de gestión dentro de su ámbito competencial.

3 Necesidad de contratación

3.1 Necesidad e idoneidad de la contratación

El proyecto se enmarca en los servicios que la [**Sociedad Informática del Gobierno Vasco – Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea: EJIE**] proporciona a las diferentes entidades del [Gobierno Vasco] para proveerles de los [sistemas informáticos] necesarios para prestar un servicio de [atención a la ciudadanía] de calidad, entre otros:

- [Gestión de Esperas] (*"ticketera" para organizar los turnos de atención*) en delegaciones de [atención presencial]
- Servicios de [telefonía] y [IVR] (*interactive voice response*) que permiten automatizar algunas interacciones de las personas a través del teléfono
- Cuadros de mando que facilitan a las personas responsables de los servicios de atención información sobre el desempeño
- etc

En este ámbito, el [Gobierno Vasco] encomienda a [EJIE] la ejecución final de proyectos tecnológicos y de consultoría, aportando [EJIE] su profundo conocimiento de:

- Los diferentes **sistemas de información** que se utilizan en la [atención a la ciudadanía]
- La **[gestión de proyectos]** tecnológicos en el ámbito de la [atención a la ciudadanía] y en otros ámbitos relacionados con la [administración pública] en el ámbito digital

En concreto, el presente expediente de contratación se centra en los servicios a proporcionar desde [EJIE] en los **sistemas de [gestión de esperas] utilizados para la [atención presencial] por parte diferentes entidades del [Gobierno Vasco]**. Estos sistemas de soporte a la [gestión de esperas] están consolidado organizativa y tecnológicamente, sin embargo, [EJIE] no dispone de los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios para proporcionar un servicio de calidad, haciendo por ello necesario contratar externamente un **soporte especializado** que permita cumplir los requerimientos actuales y los que puedan surgir durante la vigencia del contrato.

En líneas generales, este contrato comprende:

Mantenimiento de licencias	○ Mantenimiento de licencias productos y puestos de persona usuaria final
Operación de negocio Todas aquellas actividades necesarias para que el sistema proporcione un servicio de calidad a las entidades usuarias	○ Alerta temprana ○ Soporte Operativo ▪ Gestion de incidencias ▪ Soporte Técnico avanzado
Ampliaciones y proyectos llave en mano	○ Despliegue en nuevas localizaciones de alguna entidad usuaria o modificaciones en el hardware de localizaciones ya existentes ○ Mantenimiento y Evolución del sistema ○ Proyectos cerrados llave en mano para la construcción de funcionalidades no estándar no incluidas en el sistema base
Consultoría	○ Consultoría técnica y funcional de cara al despliegue de nuevos servicios o parametrización del sistema ○ Formación

En este contexto, [EJIE] realizará las funciones de **Gestión y Coordinación global del proyecto, así como el soporte y operación de primer nivel**, siendo el resto de trabajos, responsabilidad del adjudicatario por no poder ser éstos asumidos con los recursos humanos y técnicos disponibles en [EJIE] debido a:

- El **alto nivel de especialización requerido**: conocimiento profundo de los productos utilizados
- La **cantidad de recursos técnicos y humanos** necesarios para proporcionar un servicio de calidad tanto en los sistemas centrales como en las decenas de localizaciones remotas a lo largo del [País Vasco]

La actividad objeto de contratación descrita en el presente [Pliego de Condiciones Técnicas] es necesaria para la prestación de un servicio que es competencia de EJIE y que según las [Instrucciones sobre las buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco]

- Está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la [Instrucción **sexta]**.
- Su objeto NO contiene prestaciones que con arreglo a la [Instrucción **quinta]** deben ser satisfechas con medios propios.
- Su prestación NO puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone el EJIE siendo además inconveniente o imposible su reorganización.
- Los documentos contractuales elaborados en la fase de preparación del contrato incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la [Instrucción **octava**], sobre la celebración de contratos de servicios a fin de evitar que se incurra en los supuestos de cesión ilegal de trabajadores.

3.2 Antecedentes

Cuando una entidad del [Gobierno Vasco] ofrece un servicio de [atención presencial] es habitual que surjan tres necesidades:

- ***Organizar* la afluencia de las personas** para que estas sean atendidas presencialmente de forma ordenada y dirigidas por turnos a las ventanillas que se disponen para ello.
- Ofrecer la posibilidad de concertar una [**cita previa**] para la atención presencial o telefónica
- Tener **información estadística** del uso de los servicios por parte de la ciudadanía.

Para dar respuesta a estas necesidades, así como a otras específicas relacionadas con las [gestión de esperas] en la [atención a la ciudadanía], en el año 2009, el [Gobierno Vasco] homologó el producto [Qmatic] para dar un **servicio horizontal utilizable por cualquier entidad del [Gobierno Vasco]** evitando de esta manera la existencia de diferentes soluciones independientes en cada entidad y lo que esto supone: un enorme sobre-coste operativo así como de dispersión tecnológica y de conocimiento.

… y dado que se trata de un **servicio horizontal** utilizable por cualquier entidad del [Gobierno Vasco], desde el 2009 se han ido incorporando **nuevas entidades** y **se espera que durante la duración del presente contrato se puedan incorporar más entidades o ampliar / reducir las capacidades de alguna ya usuaria**.

Dado que a fecha de hoy **es imposible anticipar qué entidades pueden necesitar el servicio de [gestión de esperas] o cuáles van a ser las necesidades de ampliación / reducción de las entidades ya usuarias**, el soporte al sistema de [Gestión de Esperas] se articula como un **[Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS)]** que proporciona un **marco flexible** para adaptarse a las necesidades que van apareciendo durante la duración del contrato.

4 Situación actual

El presente punto tiene como objetivo dar una visión general del sistema en su situación actual para que sirva como base a las empresas ofertantes para evaluar su oferta.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que lo siguiente es la **situación actual**, pero *-como se describe en el presente documento de condiciones técnicas-*, la infraestructura de [Gestión de Esperas] es un **servicio horizontal** que [EJIE] presta a **cualquier entidad del [Gobierno Vasco]** y, por lo tanto, durante la duración del contrato es posible que:

- Nuevas entidades tengan la necesidad de incorporar una [gestión de esperas] y se requiera ampliar el sistema (*lo que en general requerirá de instalar un nuevo "tenant" (inquilino) del sistema que dé servicio a esta nueva entidad*)
- Se modifiquen las capacidades o funcionalidades de alguna entidad usuaria de la [gestión de esperas] como apertura de oficinas de atención presencial en nuevas localizaciones o la modificación de las capacidades / funcionalidades de alguna existente

… de la misma forma que el sistema puede ser ampliado a nuevas entidades o localizaciones también puede ser **reducido**, por ejemplo, si se da el caso de que una entidad *cierra* una o varias localizaciones de [atención presencial] o elimina completamente la [atención presencial]

Estas *ampliaciones* / *reducciones* del sistema NO se pueden prever / anticipar a día de hoy y para la duración del contrato: no es posible saber qué entidades del entramado público del [Gobierno Vasco] van a necesitar usar [Gestión de Esperas] durante la duración del contrato o qué ampliaciones (*ej: desplegar una nueva oficina de atención para una entidad*) van a ser necesarias en las entidades ya usuarias durante este periodo

… es por lo tanto necesario un marco ágil para:

- **Provisionar licencias** de uso a las nuevas posibles entidades usuarias o ampliaciones de capacidad de las ya existentes
- **La ejecución de proyectos** relacionados con el despliegue de nuevos "tenant" del servicio de [gestión de esperas] en nuevas entidades que detecten esta necesidad o ampliación de las capacidades en las ya usuarias
- El **soporte** técnico especializado del sistema

En el presente punto se describe la **situación actual**, que como se ha señalado, es el punto de partida y configura la *carga* inicial de entidades y sistemas a las que hay que dar servicio, pero es importante insistir en que la [**gestión de esperas**] es un [**servicio horizontal**] que [EJIE] presta a cualquier entidad del [Gobierno Vasco] y que es susceptible de ampliación / reducción.

Para describir la situación actual se incluirán datos de:

- Entidades usuarias del sistema (a día de hoy)
- Volumen de licencias (*asociadas a las entidades usuarias a día de hoy*)
- Infraestructura de servidores (*que dan servicio a las entidades a día de hoy*)
- Hardware desplegado en las delegaciones (*de las entidades a día de hoy*)
- Volumen de incidencias (*de las entidades usuarias en el último año*)

4.1 Entidades Usuarias

Actualmente el sistema de [Gestión de Esperas] está siendo utilizado por las siguientes entidades:

Zuzenean Servicio de Atención a la Ciudadanía del [Gobierno Vasco]	Ofrece servicio de información, registro y tramitación presencial *a todos los Dptos. del Gobierno Vasco* en las tres capitales de los territorios históricos de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba
Lanbide Servicio Vasco de Empleo	Ofrece diferentes servicios (*orientación, empleo, formación, etc*) en aproximadamente 50 oficinas en diversas localizaciones del País Vasco
Recursos Generales del Gobierno Vasco	Ofrece servicios en las delegaciones centrales del [Gobierno Vasco] en cada una de las tres capitales de los territorios históricos de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba
Justizia	Algunos servicios en las sedes de justicia en diversas localizaciones del País Vasco

Adicionalmente, [ALOKABIDE], una sociedad pública del [Gobierno Vasco] para el desarrollo de la función social de la vivienda a través de la política de alquiler, también dispone de un [Gestor de Esperas] basado en [Qmatic] y que se va a integrar en esta infraestructura común tal y como se describirá más adelante en el presente documento.

4.2 Localizaciones de atención presencial

- **Justizia** (3 localizaciones)
  - Bilbao (Registro Civil + Servicio Orientación Judicial)
  - Donostia (Registro Civil + Servicio Orientación Judicial)
  - Vitoria Gasteiz (Registro Civil + Servicio Orientación Judicial)
- **Zuzenean** (3 localizaciones)
  - Bilbao
  - Donostia
  - Vitoria Gasteiz
- **Lanbide** (47 localizaciones)
  - Bulego Birtuala
  - Amurrio
  - Arrasate Mondragon
  - Azpeitia
  - Barakaldo Beurko
  - Barakaldo Gurutzeta
  - Basauri Urbi
  - Basauri Uribarri
  - Beasain
  - Bilbao Mazarredo
  - Bilbao Miribilla
  - Bilbao Rekalde
  - Bilbao San Inazio
  - Bilbao Santutxu
  - Bilbao Txurdinaga
  - Donostia-San Sebastian Antiguo
  - Donostia-San Sebastian Gros
  - Donostia-San Sebastian Intxaurrondo
  - Durango
  - Eibar
  - Elgoibar
  - Erandio
  - Errenteria
  - Gernika Lumo
  - Getxo
  - Irun Artzaran
  - Irun San Miguel
  - Lasarte-Oria
  - Lasarte-Oria Loiola
  - Laudio/Llodio
  - Mungia
  - Ondarroa
  - Oyón/Oion
  - Portugalete

- Salvatierra/Agurain
- Santurtzi
- Sestao
- Tolosa
- Vitoria Gasteiz Salburua
- Vitoria Gasteiz San Martin
- Vitoria Gasteiz Txagorritxu
- Vitoria Gasteiz Zabalgana
- Vitoria Gasteiz Zaramaga
- Vitoria Gasteiz Zumakera
- Zalla
- Zarautz
- Zumarraga

4.3 Infraestructura común de servidores

Actualmente la infraestructura de [gestión de esperas] basada en [Qmatic] se compone de la siguiente infraestructura:

- 1 servidor [Qmatic Orchestra v6] que da servicio a [zuzenean], [recursos generales] y [lanbide]
- 1 servidor [Qmatic Orchestra v7] que da servicio a [Justizia]

… sin embargo, se está evolucionando hacia una infraestructura basada en [tenants] (*inquilinos*) en la que **cada entidad dispondrá de un servidor propio [Qmatic orchestra v7]**, de forma que la *foto* final de la infraestructura una vez se culmine la migración será:

- 1 servidor [Qmatic Orchestra v7] que dará servicio a [Gobierno Vasco]: [zuzenean] y [recursos generales]
- 1 servidor [Qmatic Orchestra v7] que dará servicio a [Lanbide]
- 1 servidor [Qmatic Orchestra v1] que dará servicio a [Justizia]



Esta migración con objetivo de dividir en [*tenant*]s en base a una versión homogénea [Orchestra v7] está actualmente en curso y se finalizará en el alcance del [ANS]

Por otra parte, es importante señalar que la infraestructura de [Lanbide] incluye una gran cantidad de [**desarrollos a medida**] que se han construido para solucionar las necesidades de negocio específicas del modelo de atención de [Lanbide]



En el alcance del presente [ANS] entra también el **mantenimiento correctivo y evolutivo** de estos desarrollos que se tratarán como un servicio de [proyectos ad-hoc] que se describen más adelante.

4.4 Inventario Hardware en las localizaciones remotas

El [hardware] desplegado en las localizaciones de las entidades actualmente usuarias del sistema (*y que es objeto del soporte técnico contratado en el presente expediente como se detallará más adelante*) es el siguiente

	ZUZENEAN	LANBIDE	RRGG	JUSTICIA
Peana exp tickets INTRO17	4	44+3	3	8
Peana exp tickets INTRO8			1	
Monitor	7	48	4	11
LectorQR	4	45	3	8
DisplayUnit (ventanilla)	65			8

4.5 Licencias

Las actuales y objeto del mantenimiento *(ver más adelante)* son las siguientes:

Producto	Cantidad
SW Orchestra user licence (Zuzenean)	65
SW Orchestra user licence (Recursos Generales)	50
SW Orchestra user licence (Lanbide)	790
Total	**905**

4.6 Volumen de incidencias

La evolución de incidencia de los últimos meses es la siguiente:

Año/Mes	Incidencias prioridad crítica	Incidencias prioridad alta	Incidencias prioridad normal
2021/04			26
2021/05		1	78
2021/06	1		36
2021/07			36
2021/08	1		58
2021/09	1		61
2021/10			27
2021/11			39
2021/12	2	1	57
2022/01	1		46
2022/02			20
2022/03			69
2022/04			28
Total	6	2	581

5 Objeto del contrato

El presente [Documento de Condiciones Técnicas] corresponde a la **contratación de servicios** por parte de [EJIE] para cubrir las necesidades de soporte a la infraestructura tecnológica de [Gestión de Esperas] en las localizaciones de [atención presencial] de diferentes entidades del [Gobierno Vasco].

Los servicios se prestarán en forma de [**ANS**] **(*Acuerdo de Nivel de Servicio*),** que proporciona a [EJIE] un **marco contractual flexible** con una empresa especializada proveedora de servicios que le permita:

- Proporcionar un **servicio fijo de carácter continuo** que garantice que la disponibilidad del servicio con un nivel de calidad fijado.
- Adaptarse a las **necesidades cambiantes** en base a servicios de carácter **variable** y que permitan a [EJIE] **ampliar o reducir su capacidad** en función de la incorporación de nuevas entidades usuarias (*o nuevas localizaciones de alguna entidad ya usuaria*) y que no es posible prever a día de hoy (*no se puede saber qué entidades van a incorporarse al servicio o las necesidades de la actualmente usuarias durante el periodo de duración del contrato*)

Los servicios que forman parte del [ANS] se resumen en el siguiente [catálogo de servicios]:

Servicios de carácter fijo	Se prestarán de forma continua durante toda la duración del contrato
Mantenimiento de licencias	○ Provisión y mantenimiento de licencias productos y puestos de persona usuaria final
Operación de negocio Todas aquellas actividades necesarias para que el sistema proporcione un servicio de calidad a las entidades usuarias	○ Alerta temprana ○ Soporte técnico a la infraestructura: ▪ Soporte técnico avanzado de la infraestructura ▪ Gestion de incidencias: - En los servidores centrales - En el hardware (*peanas expendedoras de tickets, displays, pantallas multimedia, etc*) desplegado en las localizaciones del País Vasco de las entidades que utilizan el servicio
Servicios de carácter variable	Se prestarán bajo solicitud por parte de [EJIE] para dar respuesta a nuevas necesidades por parte de las entidades usuarias
Ampliaciones y proyectos Proyectos de ampliación de la capacidad para ampliar / reducir la capacidad y que NO es posible prever a día de hoy puesto que dependen de las necesidades que surjan en las entidades del entramado público del [Gobierno Vasco] al respecto de la gestión de esperas	○ Despliegue en nuevas entidades o nuevas localizaciones de entidades usuarias ○ Instalación de nuevo hardware o modificación del existente en localizaciones ya existentes de alguna entidad usuaria con el objetivo de adaptarse a la demanda del servicio ○ Mantenimiento y Evolución del sistema: actualización de versiones ○ Proyectos cerrados para la construcción de funcionalidades no estándar (*no incluidas en el producto de base*)
Consultoría	○ Consultoría técnica y funcional para: ▪ Configurar / parametrizar el sistema ▪ Evaluar la viabilidad de uso de nuevas funciones o despliegue de nuevos servicios ○ Formación

6 Características y condiciones de prestación de los servicios

El [ANS] es documento que define la relación entre la empresa contratante ([EJIE]) y la empresa [adjudicataria] y que debe:

Identificar y definir las necesidades del cliente y en base a estas enumerar los servicios a ser prestados	• **Catálogo de los servicios a prestar > Lineas de Negocio** • Definir el **tratamiento de los servicios excepcionales** no recogidos inicialmente dentro de los inventariados en el [ANS]

Proporcionar un marco de medición y control del nivel de desempeño de los servicios	• Con el objetivo de **controlar la facturación** de los servicios prestados es necesario:
	  ○ Tener **registro de los servicios solicitados**
	  ○ **Aceptación** del responsable del [ANS] de [EJIE] de los productos resultantes de la provisión del servicio por parte del [adjudicatario]
	• Con el objeto de **monitorizar la calidad del servicio** prestado es necesario
	  ○ **Definir los niveles de calidad** en la prestación de cada uno de los servicios
	  ○ **Monitorizar y medir en base a indicadores** objetivos asignados a cada uno de los servicios.
	  ○ **Control el nivel de desempeño** en la prestación de los servicios del ANS en función de los indicadores

Proporcionar un marco de gestión de riesgos y problemas	• Registrar los riesgos • Estrategias minimización de la probabilidad de aparición de riesgos • Estrategias de gestión de riesgos en caso de aparición (problemas): registro, evaluación, acciones correctivas, etc
Definir Garantías y Penalizaciones	• **Garantía** respecto a los servicios ofrecidos • **Penalizaciones** al prestador del ANS por incumplimiento del contrato en base a evidencias en los indicadores de servicio
Definir un procedimiento de Iniciación (*asunción del servicio*) y Terminación del ANS (*devolución del servicio*)	• Procedimiento por el cual la empresa proveedora de los servicios del catálogo del ANS inicia y termina la provisión de los mismos

En este sentido, el [ANS] parte de la definición de un [**Catálogo de Servicios**] para posteriormente definir **cómo se va a prestar cada uno de estos servicios** en los siguientes aspectos:

- Solicitud y Asignación de trabajos a servicios del catálogo
- Ejecución de los trabajos y su control
- Facturación de los trabajos encomendados
- Penalizaciones (*que se detallarán en el [documento de condiciones administrativas]*)

El formato de contrato [ANS] provee a [EJIE] de un **mecanismo flexible para la provisión de servicios** requeridos por sus clientes, contando con un proveedor tecnológico con capacidad suficiente.

En el presente punto se describe con detalle cada uno de los servicios (*tanto fijos como variables*) a prestar en el ámbito del presente contrato, así como las condiciones en las que se prestarán estos servicios.

6.1 Condiciones Generales

6.1.1. Ámbito Temporal (duración del [ANS])

Ver documento de [condiciones administrativas]

6.1.2. Límites Económicos

Ver documento de [condiciones administrativas]

6.2 Servicios fijos

Servicios de carácter continuo (*deben prestarse durante toda la duración del contrato*) y que son indispensables para que el sistema de [Gestión de Esperas] se mantenga operativo proporcionando un servicio de calidad.

6.2.1. Mantenimiento de licencias

Mantenimiento de licencias del producto tanto de **servidor** como de **puestos cliente**.

El mantenimiento de licencias y equipamiento no es un servicio en el sentido estricto, pero se incluye dado que es no es posible prestar servicio de [gestión de esperas] si el sistema no está licenciado.

Esta provisión de licencias se hará **en el ámbito del presente contrato** *-y no en un lote ad-hoc-* puesto que **las licencias forman parte indivisible de un proyecto de ampliación / reducción de la capacidad** como los descritos: una ampliación típicamente implica un ***paquete* en forma de proyecto cerrado** (*con precio cerrado pre-pactado entre [EJIE] y el [adjudicatario] como se detallará más adelante*) y que típicamente consiste en:

- Provisión de material (*peanas expendedoras de tickets, pantallas, leds, etc*)
- Instalación en la localización concreta
- Configuración del sistema
- Provisión de licencias para los usuarios/as
- Formación y gestión del cambio

La provisión de licencias se hará en las siguientes condiciones:

- En caso de que se sustituya el equipamiento las licencias deben ser portadas al nuevo equipamiento, es decir debe cubrir el ciclo completo del equipamiento.
- Cualquier cambio en el modelo de licenciamiento derivado de la instalación de nuevas versiones del producto NO deberá suponer un incremento sustancial del precio total incurrido en este concepto del modelo anterior en las mismas condiciones (*misma configuración de servidores y puestos de usuario*). El límite de incremento de precio se fija en un 3%
- El número de licencias objeto del servicio inicialmente (*desde el comienzo de la vigencia del contrato*) se ha detallado anteriormente en el apartado relativo a la [situación actual]
- Dado que el servicio de [gestión de esperas] es un servicio horizontal a cualquier entidad del [Gobierno Vasco], las ampliaciones del sistema (*ver punto correspondiente más adelante en el presente documento*) requerirán de la adquisición de nuevas licencias

6.2.2. Operación de negocio

La operación de negocio engloba todas aquellas tareas, algunas **normalizadas en base a procedimientos** y otras más **informales**, con el objetivo de que todos los sistemas funcionen correctamente, y se disponga de un **soporte estable** para la atención del día a día de incidencias, problemas, etc

La [operación de negocio] está estrechamente vinculada con algunos de los [procesos] de [EJIE]:

- Gestión de [incidencias] y [problemas]:

Proceso de [EJIE]	Descripción
Gestión de Incidencias	Registro y resolución de cualquier evento o interrupción en el servicio tan pronto como sea posible, manteniendo la comunicación viva con las personas usuarias
Gestión de problemas	Solucionar los problemas que surjan en la prestación del servicio, identificando su causa e investigando soluciones permanentes o temporales

- Soporte técnico avanzado a la infraestructura y mejora continua

Proceso de [EJIE]	Descripción
Gestión de la capacidad	Evitar los problemas de [capacidad], alineando la infraestructura TI con los requerimientos de servicio presentes y futuros
Gestión de la disponibilidad	Garantizar que los niveles de [disponibilidad] de los servicios cumplen o mejoran las necesidades actuales y futuras
Gestión de Cambios	Control y tratamiento de los [cambios] en la infraestructura
Gestión de configuración	Identificar y mantener información sobre los [elementos de configuración] (CI) que se utilizan en la prestación de servicios
Gestión de despliegues	Planificar e implantar el software y hardware mediante los [cambios] introducidos y evaluados a través del proceso de [gestión de cambios], asegurando que se utilizan los procedimientos adecuados
Gestión de eventos	Asegurar que se monitorizan y se gestionan todos los eventos que se producen en la infraestructura tecnológica o en los servicios que presta EJIE y que permite analizar las operaciones normales, así como detectar y escalar excepciones en las operaciones
Seguridad	Garantizar que se establecen, implementan y mantienen en el [SGSI] (*Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información*) los requisitos de la dirección y de la [ISO27001] en materia de seguridad de la información.

A continuación, se detalla cada uno de los [servicios] del grupo de [operación de negocio] y su relación con los [procesos] de [EJIE]

6.2.2.1. Alerta Temprana

Servicio	**Alerta temprana**
Funciones	**Monitorización externa proporcionada por el proveedor [adjudicatario] del servicio** y que mediante una comprobación diaria antes de la apertura al público se asegura de que todos los sistemas centrales y hardware de las localizaciones remotas están funcionando correctamente: • Correcto funcionamiento de las peanas expendedoras de tickets, displays y monitores en las localizaciones remotas (*ej: avisar si una peana no tiene papel*) • Correcto funcionamiento de los servidores centrales
Procedimientos	▪ Diariamente y antes de la apertura al público de las localizaciones de [atención presencial] se realizará una revisión del correcto funcionamiento de todos los elementos hardware ▪ En caso de que se detecte alguna incidencia: o Si la incidencia puede ser resuelta de forma remota por parte del [adjudicatario], se procederá de forma autónoma o Si la incidencia requiere una intervención manual que puede ser llevada a cabo por personal de la localización remota (*ej: cambiar el papel de una peana expendedora de tickets o comprobar el estado de un monitor*), el [adjudicatario] contactará con alguna persona de la localización y le instruirá para resolver la incidencia o Si la incidencia no puede ser resuelta de forma remota, se contactará con el [CAU] de [EJIE] y se iniciará el procedimiento de [incidencias] (*ver más adelante*)
Medición y control del servicio	▪ El [adjudicatario] proporcionará los medios para reportar diariamente el resultado del *análisis* asociado a la [alerta temprana] ▪ **Mensualmente** se revisará el desempeño del servicio y se contrastarán los datos con las [incidencias] registradas en el [CAU] para detectar casos que pudieran ser resueltos proactivamente antes de que impacten al servicio.
Indicadores	Los indicadores a utilizar para monitorizar el servicio son:

Descripción	Objetivo	Periodo	Tipo de Indicador
Nº de Incidencias detectables por la [alerta temprana] no detectadas	< 3%	Mensual	ANS crítico

Condiciones de prestación del servicio	▪ El análisis asociado a la [alerta temprana] se realizará de forma **remota** ▪ La revisión es **diaria**, y debe ajustarse al [Calendario de Laboral] de [Gobierno Vasco] que depende del territorio histórico puesto que cada localización puede estar emplazada en un territorio histórico y obviamente el servicio debe adaptarse a estas especificidades ▪ La **hora** en la que hacer la revisión asociada a la [alerta temprana] depende del servicio puesto que cada uno de ellos (*e incluso cada localización dentro de un servicio*) tiene un horario de inicio diferente de forma que el servicio deberá adaptarse a las condiciones de cada servicio / localización Por ejemplo, puede darse el caso de que la [alerta temprana] detecte que una [peana expendedora de tickets] en una delegación no tiene papel a las 7:30, pero no haber nadie en la localización hasta las 8:00 para poder actuar. … en estos casos, el servicio de [alerta temprana] se asegurará de que el *evento* asociado a la *alerta* se corrige tan rápido como sea posible en función de las circunstancias particulares de cada servicio / localización ▪ Tanto EJIE como el [adjudicatario] deberán poner los medios técnicos necesarios para que sea posible un acceso remoto tanto a los sistemas centrales como a los elementos de las localizaciones remotas de atención presencial

<table>
<tr><td>Facturación</td><td>

El servicio de [alerta temprana] tendrá un coste fijo mensual por entidad a la que se presta el servicio y que dependerá del número de localizaciones de la entidad en unos rangos pre-definidos en la [oferta de servicios] de la [adjudicataria]

<table>
<tr><th>Número de localizaciones</th><th>Coste
(oferta de servicios)</th></tr>
<tr><td>1 a 10 localizaciones</td><td>Coste 1</td></tr>
<tr><td>11 a 30 localizaciones</td><td>Coste 2</td></tr>
<tr><td>31 a 70 localizaciones</td><td>Coste 3</td></tr>
<tr><td>Mas de 71 localizaciones</td><td>Coste 4</td></tr>
</table>

El coste fijo / entidad del servicio de [alerta temprana] se facturará mensualmente detallado por entidad.

<table>
<tr><th>Entidades</th><th>Coste
(oferta de servicios)</th></tr>
<tr><td>Entidad 1</td><td></td></tr>
<tr><td>Entidad 2</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Penalizaciones</td><td>Ver [documento de condiciones administrativas particulares]</td></tr>
</table>

6.2.2.2. Gestión de incidencias y problemas

Servicio	Gestión de incidencias y problemas
Funciones	1. **Segundo nivel del [CAU] de [EJIE]** para la resolución de [incidencias] recibidas en el [CAU] de [EJIE] y que éste NO sea capaz de resolver por sí mismo utilizando procedimientos pre-establecidos. 2. **Segundo nivel del [soporte técnico] de [EJIE]** para la resolución de [incidencias] y [problemas] en la **infraestructura central de servidores** en [EJIE] y que el [soporte técnico] de [EJIE] NO sea capaz de resolver por sí mismo ya por su limitado conocimiento del producto. 3. **Soporte técnico remoto e in-situ (presencial)** en las localizaciones de [atención **presencial**] de las diferentes entidades que utilizan el [Gestor de Esperas]: ○ Resolución **remota** (*sin desplazamiento in-situ*) de la incidencia ○ Resolución **in-situ** (presencial) de incidencias si no es posible su resolución de forma remota ○ **Reposición** de elementos hardware (*peanas expendedoras de tickets, displays, monitores, etc*) estropeados durante la vigencia del presente contrato Para la realización de las anteriores funciones principales, el [adjudicatario] del presente contrato además debe: - Colaborar con [EJIE] en **definir [protocolos de resolución de incidencias] típicas** que permitan al [CAU] de [EJIE] ser autónomo para resolver estas [incidencias] - **Colaborar con [EJIE] en su capacitación** sobre la infraestructura tecnológica que les dote de autonomía para la resolución de [incidencias técnicas]

Procedimientos	**<u>Gestión de incidencias</u>** Si en una localización de [atención a la ciudadanía] se detecta una incidencia en el servicio de [Gestión de Esperas]: 1. La persona que detecta la [incidencia] contacta con el [CAU] de [EJIE] y le proporciona los detalles de esta. 2. El [CAU] de [EJIE] **registra** la [incidencia] con el objetivo de: o Hacer seguimiento de esta o Tener tiempos de resolución o Obtener información estadística agregada 3. El [CAU] de [EJIE] siguiendo los protocolos de resolución pre-establecidos (y en cuya elaboración debe colaborar el [adjudicatario] del presente contrato) intenta resolver la [incidencia] de forma autónoma 4. En caso de que el [CAU] de [EJIE] NO sea capaz de resolver el problema actuará en función del origen de la [incidencia] Incidencia en los **servidores centrales** que afecta a todo el servicio a) El [CAU] de [EJIE] derivada la incidencia al [soporte técnico] de [EJIE] quien hace una verificación del estado de las infraestructuras b) Si el [soporte técnico] de [EJIE] identifica algún problema en la infraestructura y es capaz de solucionarlo autónomamente lo hace, pero en caso de NO ser así, la [incidencia] se escala al servicio de **[soporte técnico de segundo nivel] proporcionado por el [adjudicatario]** del presente contrato quien colaborando con el [soporte técnico] de [EJIE] deberá resolver la incidencia. Incidencia en algún elemento hardware de una **localización remota** El [CAU] de [EJIE] deriva la incidencia de **[soporte técnico de segundo nivel] proporcionado por el [adjudicatario]** del presente contrato quien: a) En primera instancia intenta resolver la incidencia de forma remota (*sin desplazamiento*) b) Si no es posible una solución remota por ejemplo porque un elemento hardware ha de ser remplazado, el [soporte técnico de segundo nivel] se desplaza a la localización en concreto y resuelve la incidencia **<u>Gestión de Problemas</u>** [incidencias] repetitivas o graves o aquellas que requieran una mayor investigación deberán ser *escaladas* a nivel de [problema] que será registrado y documentado en la herramienta que [EJIE] proporcionará al efecto Tanto el adjudicatario del servicio como [EJIE] podrán *registrar* [problemas] que deberán ser *investigados* por el [segundo nivel de soporte técnico especializado] proporcionado por el [adjudicatario] hasta encontrar una solución definitiva.
Medición y control del servicio	Tanto las [incidencias] como los [problemas] serán registrados en sistemas de [EJIE]: o Las [**incidencias**] son registradas por el [CAU] de [EJIE] o Los [**problemas**] son registrados tanto por el [soporte técnico] proporcionado por el [adjudicatario] como por el [soporte técnico] de [EJIE] Para *monitorizar* el rendimiento del servicio: o **Mensualmente** se hará un seguimiento de las [**incidencias**] registradas, resueltas, pendientes, etc, de los indicadores y de las acciones relacionadas con ellas. o **Trimestralmente** se hará un seguimiento de los [**problemas**] registrados, solucionados, pendientes, etc, de los indicadores y de las acciones relacionadas con el proceso.

Indicadores

Las [incidencias], en sistemas centrales y/o localizaciones remotas, serán catalogadas por el [adjudicatario] según la siguiente consideración:

- Crítica: Pérdida de servicio total del sistema
- Alta: Pérdida de servicio parcial (*afecta a una funcionalidad o a una/varias delegaciones*)
- Media/Baja (normal): Sin pérdida de servicio

Los **indicadores** que deben cumplirse son:

Proceso	Descripción	Objetivo	Periodo	Tipo de Indicador
Gestión de Incidencias	Nº de Incidencias Reabiertas	< 3%	Mensual	ANS crítico
	% de incidencias críticas resueltas antes de 2 horas.	>= 95%	Mensual	ANS crítico
	% de incidencias altas resueltas antes de 4 horas.	>= 95%	Mensual	ANS crítico
	% de incidencias medias/bajas resueltas antes de 12 horas.	>= 80%	Mensual	ANS crítico
	Incidencias con más de 5 días	< 2	Mensual	ANS crítico
	Cumplimiento plan entregables	100%	Mensual	ANS crítico
	Núm Incidencias abiertas más de 2 semanas	< 2	Mensual	IRC
	Núm Incidencias abiertas más de 1 mes	0	Mensual	IRC
Gestión de Problemas	Tiempo medio de cierre de un problema crítico	<=15 días	Mensual	ANS crítico
	Porcentaje de Problemas que se han detectado de forma proactiva con respecto al total de Problemas	>25%	Mensual	IRC
	Cumplimiento plan entregables	100%	Mensual	ANS crítico

Condiciones de prestación del servicio

Recursos humanos

El [adjudicatario] del presente contrato en su oferta de servicios propondrá un equipo humano responsable de proporcionar un **soporte técnico especializado** que con capacidad para:

- Intervenir remotamente en los servidores centrales o en localizaciones de [atención presencial] de forma inmediata en caso de incidencia
- Desplazarse a las localizaciones remotas en un tiempo máximo prefijado para solucionar problemas que exijan una intervención in-situ.

Medios Materiales

- Todos los medios materiales necesarios para la prestación del servicio deberán ser provistos por el [adjudicatario]
- Con el objetivo de optimizar la prestación del servicio y en concreto la reposición de material en las oficinas de atención presencial, se dispondrá de un [**stock**] **de elementos hardware** comúnmente utilizados en las localizaciones remotas de [atención a la ciudadanía] y que garantice un tiempo rápido de **reposición** ante averías (*antes de 24 horas -ver más adelante-*)

Disponibilidad horaria

En la [disponibilidad horaria] hay que tener en cuenta dos casos:

Servicio	Disponibilidad horaria
Servicios que se prestan on-line para toda la ciudadanía y que pueden requerir de una intervención en cualquier momento (*ej: cita previa*)	**24 x 7**

Servicios que se prestan en localizaciones de [atención presencial] y que pueden requerir de una intervención en horario laboral	Según el [Calendario de Laboral] de [Gobierno Vasco] de **Lunes a Viernes en horario de 8:00 a 19:30** que es el horario más amplio de [atención a la ciudanía] de cualquier entidad usuarias del sistema ⚠ ▪ Cualquier elemento hardware en las localizaciones de [atención presencial] deberá ser reparado o sustituido en **menos de 24 horas** ▪ Las intervenciones con pérdida de servicio deben realizarse fuera del horario de [atención presencial]

Ubicación del servicio

- El servicio se prestará **preferentemente de forma remota**, salvo en el caso en el que esto no sea posible y sea necesaria una **intervención in-situ** (*presencial*), especialmente en el caso de localizaciones de atención presencial donde por ejemplo es necesario reparar o sustituir un elemento hardware.
- Tanto EJIE como el [adjudicatario] deberán poner los medios técnicos necesarios para que sea posible un acceso remoto tanto a los sistemas centrales como a los elementos de las localizaciones remotas de atención presencial

Desplazamientos

- El [adjudicatario] asume todos los costes de desplazamiento para:
  - Intervenciones in-situ
  - Reuniones de gestión

⚠ En general, cualquier coste asociado a la resolución de una incidencia, tanto en servidores centrales como en localizaciones remotas, independientemente de que su origen sea la mano de obra, desplazamientos, materiales o cualquier otra categoría está dentro del alcance del presente [Acuerdo de Nivel de Servicios]

Facturación

- El servicio de [**gestión de incidencias**] tendrá un **coste fijo por entidad a la que se presta el servicio** y que se dividirá en dos conceptos:

Soporte a **incidencias** en la **infraestructura de servidores**	**Coste fijo mensual** dependiente del tamaño en función del **número de usuarios** de la entidad a la que se da servicios (*independientemente del número de localizaciones*) … en unos **rangos pre-definidos** en la [oferta de servicios] de la [adjudicataria]

Número de usuarios	Coste (oferta de servicios)
1 a 50 usuarios/as	Coste 1
51 a 100 usuarios/as	Coste 2
101 a 200 usuarios/as	Coste 3
Más de 201 usuarios/as	Coste 4

Soporte a **incidencias** en las **localizaciones remotas**	**Coste fijo mensual** dependiente del tamaño en función del **número de localizaciones** de la entidad (*independientemente del número de personas usuarias*) … en unos **rangos pre-definidos** en la [oferta de servicios] de la [adjudicataria]

Número de localizaciones	Coste (oferta de servicios)
1 a 10 localizaciones	Coste 1
11 a 30 localizaciones	Coste 2
31 a 70 localizaciones	Coste 3
Más de 71 localizaciones	Coste 4

El [**hardware**] en funcionamiento y que sea necesario reponer por causas NO derivadas de su mal uso como *negligencia en el uso, golpes, vandalismo o similares* será repuesto **sin coste** dentro del alcance del [ANS]

- Se facturará **mensualmente** según el precio incluido en la [oferta de servicios] del [adjudicatario] dividiendo los conceptos por entidad a la que se da servicio:

Entidad	Soporte infraestructura central	Soporte incidencias
Entidad 1		
Entidad 2		
Entidad 3		
….		

Penalizaciones

Ver [documento de condiciones administrativas particulares]

6.2.2.3. Soporte técnico avanzado de la infraestructura

Servicio	Soporte técnico avanzado de la infraestructura
Funciones	Este servicio tiene que ver con: ▪ El mantenimiento de la infraestructura ▪ La mejora continua … es decir, NO tiene que ver con [incidencias] o [problemas] del día a día (*que se recogen en el servicio anterior de [incidencias]*) La función principal del [soporte técnico avanzado de la infraestructura] es colaborar con el [soporte técnico] de [EJIE] en los procesos de [EJIE] que inciden en la infraestructura:

Gestión de la capacidad	Evitar los problemas de [capacidad], alineando la infraestructura TI con los requerimientos de servicio presentes y futuros
Gestión de la disponibilidad	Garantizar que los niveles de [disponibilidad] de los servicios cumplen o mejoran las necesidades actuales y futuras
Gestión de Cambios	Control y tratamiento de los [cambios] en la infraestructura
Gestión de configuración	Identificar y mantener información sobre los [elementos de configuración] (CI) que se utilizan en la prestación de servicios
Gestión de despliegues	Planificar e implantar el software y hardware mediante los [cambios] introducidos y evaluados a través del proceso de [gestión de cambios], asegurando que se utilizan los procedimientos adecuados
Gestión de eventos	Asegurar que se monitorizan y se gestionan todos los eventos que se producen en la infraestructura tecnológica o en los servicios que presta EJIE y que permite analizar las operaciones normales, así como detectar y escalar excepciones en las operaciones
Seguridad	Garantizar que se establecen, implementan y mantienen en el [SGSI] (*Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información*) los requisitos de la dirección y de la [ISO27001] en materia de seguridad de la información.

Procedimientos

Cada uno de los procesos de [EJIE] en los que el [adjudicatario] participa requieren una serie de acciones, algunas procedimentadas y otras no:

Gestión de la capacidad Gestión de la disponibilidad	▪ Monitorizar la infraestructura de [gestión de esperas] para asegurar que en todo momento está suficientemente dimensionada como para proporcionar el servicio con la calidad esperada ▪ En caso de que proactiva o reactivamente ante una [incidencia] o [problema] sea necesario algún cambio en la infraestructura este será efectuado conforme los procedimientos de [gestión de cambios], [configuración] y [despliegues] ▪ Realizar pruebas de [disponibilidad] y [disaster recovery] y desarrollar [planes de acción] como resultado de estas.
Gestión de Cambios	▪ Los cambios que se realicen en el sistema, de configuración, técnicos o funcionales, deben quedar registrados y documentados en la herramienta de Gestión de Cambios que [EJIE] ponga a disposición. ▪ Todo cambio debe ser previamente notificado a [EJIE], y debe contener al menos: - Fecha y hora de la intervención - Tipo de intervención y Descripción - Impacto de la intervención en el servicio - Tiempo previsto de intervención - Tiempo previsto de pérdida de servicio
Gestión de configuración	El [adjudicatario] colaborando con [EJIE] se asegurará de que todos los [elementos de configuración] (CIs = Configuration Items) están correctamente registrados y relacionados en la [CMDB] (*configuration database*)

Gestión de despliegues	▪ El despliegue de cualquier [cambio] debe tener el **visto bueno de [EJIE]** y estimará si es necesaria la colaboración o coordinación con otros soportes y clientes. ▪ El [adjudicatario] se compromete a aplicar (*desplegar*) todos los [cambios] con antelación en entornos pre-productivos antes de su aplicación en el entorno productivo
Gestión de eventos	La [gestión de eventos] requiere colaborar con los [soportes técnicos] de [EJIE] en: ▪ **Identificar y clasificar** / categorizar los posibles [eventos] en la infraestructura, separando aquellos que pueden ser obviados de aquellos otros que son significativos. ▪ **Configurar** los [sistemas de monitorización] de la infraestructura para correlar cambios de estado de algún elemento monitorizado con un [evento] ▪ **Documentar** los [procedimientos de gestión] para cada [evento] identificado ▪ **Integrar** la [gestión de eventos] con la [gestión de incidencias] lo que requiere **documentar** los [procedimientos de actuación] del [CAU] ante cada [evento] ▪ **Revisar** y cerrar [eventos]: verificar que los [eventos] han sido manejados adecuadamente.
Seguridad	La [gestión de eventos] requiere colaborar con los [soportes técnicos] de [EJIE] en ▪ **Analizar** los riesgos de seguridad en la infraestructura y los procesos en base a auto-auditorías internas. ▪ Estar al día en cuanto a **parches de seguridad** aplicables a la infraestructura y aplicarlos en el menor tiempo posible utilizando el proceso de [gestión de cambios] ▪ **Identificar** y catalogar **incidentes de seguridad** ▪ Proporcionar el **soporte** necesario para - La mejora de la seguridad en base a las auditorías que [EJIE] realice - El tratamiento de las incidencias ▪ **Registrar los cambios de personal** relacionados con el servicio y sus permisos

Medición y control del servicio

La medición del servicio también estará asociada a cada uno de los procesos de [EJIE]:

Gestión de la capacidad Gestión de la disponibilidad	▪ **Mensualmente** se suministrará un [**informe de disponibilidad**] del sistema, tanto a nivel del equipamiento central como de cada una de las localizaciones de [atención presencial] donde se presta el servicio. ▪ **Trimestralmente** se presentará el [**plan de mejoras**] que se están realizando para garantizar la [disponibilidad] comprometida
Gestión de Cambios Gestión de configuración Gestión de despliegues	▪ **Mensualmente** se presentará un [**informe con la relación de cambios**] realizados y los datos relevantes de los mismos
Gestión de eventos	▪ **Mensualmente** se presentará un [**informe con la relación de eventos**] aparecidos en el periodo
Seguridad	▪ **Mensualmente** se suministrará un [**informe de incidentes de seguridad**].

Indicadores

Proceso: Gestión de la capacidad / Gestión de la disponibilidad

Descripción del indicador	Valor requerido	Periodo	Tipo indicador
% de Disponibilidad en el horario comprometido de 08:00 a 19:30	>=98%	Mensual	ANS critico
Entrega [informe trimestral] de estado en la primera semana del trimestre	4	Trimestral	ANS Critico
Nº de incidencias críticas debidas a carga en los sistemas no detectadas con antelación	<2	Mensual	ANS critico

Proceso: Gestión de eventos

Descripción del indicador	Valor requerido	Periodo	Tipo Indicador
Número de incidencias detectables por la monitorización pero no monitorizados	< 1	Mensual	ANS critico

Proceso: Gestión de Cambios / Gestión de configuración / Gestión de despliegues

Descripción del indicador	Valor requerido	Periodo	Tipo Indicador
% cambios que generan incidencias	<= 1%	Mensual	ANS critico
Nº de Intervenciones sobre los sistemas realizadas sin registrar un cambio	0	Mensual	ANS Critico
% Peticiones que finalizan en plazo	>= 90%	Mensual	ANS critico
Cumplimiento plan entregables	100%	Mensual	ANS Critico
Cumplimiento Política de Parches	95%	Mensual	ANS critico

Proceso: Seguridad

Descripción del indicador	Valor requerido	Periodo	Tipo Indicador
Número de incidencias de seguridad	< 2%	Mensual	ANS critico
Entrega Informes Trimestrales	4	Mensual	ANS Critico

Condiciones de prestación del servicio	**Recursos humanos** • El [adjudicatario] del presente contrato en su oferta de servicios propondrá un equipo humano responsable de proporcionar un **soporte técnico especializado** que con capacidad para trabajar con los [soportes técnicos] de [EJIE] en los procesos anteriormente descritos. **Medios Materiales** • Todos los medios materiales necesarios para la prestación del servicio deberán ser provistos por el [adjudicatario] **Disponibilidad horaria** • Los trabajos se realizarán en el horario que el [adjudicatario] considere, siempre priorizando una suficiente *concurrencia horaria* marcados por [EJIE] para facilitar la coordinación • Los [cambios] en los entornos productivo se realizarán fuera del horario de [atención presencial] **Ubicación del servicio** • El servicio se prestará preferentemente de forma remota, salvo en el caso en el que esto no sea posible y sea necesaria una intervención in-situ (presencial) • Tanto EJIE como el [adjudicatario] deberán poner los medios técnicos necesarios para que sea posible un acceso remoto tanto a los sistemas centrales como a los elementos de las localizaciones remotas de atención presencial **Desplazamientos** El [adjudicatario] asume todos los costes de desplazamiento para: o Intervenciones in-situ o Reuniones de gestión
Facturación	▪ El servicio de [soporte técnico avanzado de la infraestructura] tendrá un **coste fijo independiente de la entidad a la que se presta el servicio e independiente del número de localizaciones o usuarios** de la entidad ▪ El coste fijo / entidad del servicio de [soporte técnico avanzado] se facturará **mensualmente**.
Penalizaciones	Ver [documento de condiciones administrativas particulares]

6.3 Servicios de carácter variable.

Como ya se ha introducido, el sistema de [Gestión de Esperas] es una infraestructura horizontal utilizable por cualquier entidad del [Gobierno Vasco] de forma que además del *día a día*, cubierto por los servicios de carácter fijo, durante el periodo de vigencia del contrato pueden surgir necesidades de servicio adicionales:

- Ampliar el sistema a nuevas entidades, nuevas localizaciones o modificar las capacidades de las existentes
- Mantener y evolucionar el sistema
- Proyectos cerrados (*llave en mano*) para la incorporación de nuevas entidades
- Tener [consultoría] experta para configurar el sistema, evaluar la viabilidad de usar nuevas funcionalidades, abordar cambios, ampliaciones, etc
- Dar formación sobre el uso del sistema

El presupuesto de la contratación prevé un **importe máximo variable** para cubrir estas potenciales solicitudes que **NO es de obligado consumo** durante el contrato ya que se irá ejecutando en función de las necesidades de las diferentes entidades que utilizan el servicio horizontal.

6.3.1. Ampliaciones, mantenimiento y proyectos

Servicio	• **Ampliar el sistema a nuevas localizaciones o modificar las capacidades de las existentes** • **Mantenimiento y evolución del sistema** (*ej: despliegue de nuevas versiones del producto*) • **Ejecución de proyectos cerrados para la incorporación de funcionalidad no estándar** (*desarrollos ad-hoc para una entidad*) Estos servicios son imposibles de prever a día de hoy puesto que dependen de necesidades de futuras entidades usuarias del sistemas que obviamente no se conocen.

Funciones	• Instalación de nuevos [*tenant*] exclusivos para nuevas entidades usuarias de la infraestructura horizontal.
	Cada entidad usuaria del sistema contará con su **propia infraestructura** con el objetivo de dar un mejor servicio y de que las incidencias de una entidad no afecten a otras.
	• Mantenimiento y Evolución del sistema: instalación de nuevas versiones del producto
	• Instalación y configuración de nuevas funcionalidades del producto
	• Ampliación del servicio
	  ○ Despliegue en nuevas localizaciones de alguna entidad usuaria
	  ○ Instalación de nuevo hardware o modificación del existente en localizaciones ya existentes de alguna entidad usuaria con el objetivo de adaptarse a la demanda del servicio
	• Proyectos cerrados llave en mano para la incorporación de funcionalidades no estándar inicialmente no incluidas en el producto

Procedimientos

Las ampliaciones del servicio implican cambios importantes en el sistema que requieren de la ejecución de un **proyecto ad-hoc** de diferente entidad en función de si se trata por ejemplo de equipar una nueva localización o de realizar modificaciones en una existente:

El procedimiento a seguir será el siguiente:

1	Descripción de la necesidad	La necesidad **siempre parte de [EJIE]** que será quien solicite la ejecución del proyecto [EJIE] junto con la entidad usuaria del servicio de [gestión de esperas] elaborará un [**documento de nueva necesidad**] donde se describirán todos los aspectos del proyecto: - Descripción de la necesidad: funcional / técnica (hardware y software) - Hitos requeridos - Riesgos, condicionantes - Etc…

2	Valoración de la necesidad	El [adjudicatario] en base al [documento de nueva necesidad] facilitado por [EJIE], **valorará** el proyecto y enviará un [**documento de propuesta**], similar a una oferta donde se incluirá:
		- Descripción de la solución
		- Condicionantes
		- Planificación
		  ○ Tiempos (*calendario*)
		  ○ Costes (materiales, humanos, etc)
		  ○ Riesgos
		- Reporte de progreso: informes de seguimiento
		- Hitos de facturación
		
		 El cálculo de [costes] materiales y humanos se hará en base a las **tarifas de perfiles profesionales** y **precios de hardware** incluidos en la [oferta de servicios] del [adjudicatario] al presente expediente de contratación

3	Aceptación	[EJIE] junto con la entidad usuaria del servicio de [gestión de esperas] valorará el [documento de propuesta] y remitirá un [**documento de pedido**] interno al ANS
4	Ejecución	El [adjudicatario] ejecuta el proyecto en las condiciones especificadas en su [documento de propuesta] y aceptadas en el [documento de pedido] de [EJIE]
5	Cierre del proyecto	[EJIE] y el [adjudicatario] realizarán un cierre ordenado del proyecto: - Valoración - Documentación - Revisión de procedimientos operativos relacionados con los procesos de [EJIE] (*configuración, cambios, despliegues, incidencias, problemas, etc*) - etc

Medición y control del servicio

La monitorización y control de los proyectos ad-hoc de ampliaciones, evolutivo o desarrollos se hará en base a:

- La [línea base] que confirma la [planificación de tiempos] incluida en el [documento de propuesta] del [adjudicatario]
- Los [informes de seguimiento] que se entregarán periódicamente durante la ejecución del proyecto

<table>
<tr><td>Indicadores</td><td>Los indicadores que deben cumplirse son:
<table><tr><th>Descripción</th><th>Objetivo</th><th>Periodo</th><th>Tipo de Indicador</th></tr><tr><td>Desviación respecto a la planificación</td><td>< 10%</td><td>Final del proyecto</td><td>ANS crítico</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Condiciones de prestación del servicio</td><td><u>Recursos humanos</u>
• El [adjudicatario] del presente contrato en su oferta de servicios propondrá un equipo humano responsable de proporcionar el servicio pactado.
<u>Medios Materiales</u>
• Todos los medios materiales necesarios para la prestación del servicio deberán ser provistos por el [adjudicatario]
<u>Disponibilidad horaria</u>
• Los trabajos se realizarán en el horario que el [adjudicatario] considere, siempre priorizando una suficiente concurrencia horaria con los [soportes técnicos] de [EJIE] para facilitar la coordinación
• Los [cambios] en los entornos productivo se realizarán fuera del horario de [atención presencial]
<u>Ubicación del servicio</u>
• En general, el servicio se prestará preferentemente de forma remota, salvo en el caso en el que esto no sea posible y sea necesaria una intervención in-situ (presencial), pero en este servicio, su naturaleza determinará cómo se prestará:
○ Si se trata de montar (equipar) una nueva localización o modificaciones del hardware en una localización, obviamente el servicio se prestará in-situ
○ …otro tipo de servicios como instalación de nuevos productos en los sistemas centrales podrían proporcionarse remotamente
• Tanto EJIE como el [adjudicatario] deberán poner los medios técnicos necesarios para que sea posible un acceso remoto tanto a los sistemas centrales como a los elementos de las localizaciones remotas de atención presencial
<u>Desplazamientos</u>
El [adjudicatario] asume todos los costes de desplazamiento para:
○ Intervenciones in-situ
○ Reuniones de gestión</td></tr>
<tr><td>Facturación</td><td>• Se facturará el importe y conforme a los [hitos] especificados en el [documento de pedido] interno al [ANS] en base al [documento de propuesta] del [adjudicatario] una vez evaluado y valorado el [documento de necesidad] remitido inicialmente por [EJIE]</td></tr>
<tr><td>Penalizaciones</td><td>Ver [documento de condiciones administrativas particulares]</td></tr>
</table>

6.3.2. Consultoría

<table>
<tr><td>Servicio</td><td>Consultoría y Formación</td></tr>
<tr><td>Funciones</td><td>
○ Consultoría técnica y funcional para:
▪ Configurar / parametrizar el sistema antes cambios funcionales en el servicio
▪ Soporte experto que permita evaluar la viabilidad de uso de nuevas funciones o despliegue de nuevos servicios
▪ Obtención de información del sistema para la realización de cuadros de mando
○ Formación
</td></tr>
<tr><td>Procedimientos</td><td>
El procedimiento es muy similar al expuesto en las ampliaciones:
<table>
<tr><td>1</td><td>Descripción de la necesidad</td><td>La necesidad siempre parte de [EJIE] que será quien solicite la ejecución del proyecto

[EJIE] junto con la entidad usuaria del servicio de [gestión de esperas] elaborará un [documento de nueva necesidad] donde se describirán todos los aspectos de la necesidad de [consultoría] o [formación]</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Valoración de la necesidad</td><td>El [adjudicatario] en base al [documento de nueva necesidad] facilitado por [EJIE], valorará la necesidad y enviará un [documento de propuesta], similar a una oferta donde se incluirá:
- Descripción del servicio
- Planificación
○ Tiempos (calendario)
○ Costes

El cálculo de [costes] humanos se hará en base a las tarifas de perfiles profesionales incluidos en la [oferta de servicios] del [adjudicatario] al presente expediente de contratación</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Aceptación</td><td>[EJIE] junto con la entidad usuaria del servicio de [gestión de esperas] valorará el [documento de propuesta] y remitirá un [documento de pedido] interno al ANS</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Ejecución</td><td>El [adjudicatario] ejecuta el proyecto en las condiciones especificadas en su [documento de propuesta] y aceptadas en el [documento de pedido] de [EJIE]</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Valoración</td><td>[EJIE] y el [adjudicatario] realizarán una valoración del servicio</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Medición y control del servicio</td><td>La monitorización y control de la consultoría y formación se hará en base a la [satisfacción] final del servicio percibida por [EJIE]; para ello, al final de la provisión del servicio [EJIE] cumplimentará un [documento de calidad del servicio]</td></tr>
<tr><td>Indicadores</td><td>
Los indicadores que han de cumplirse son:
<table>
<tr><th>Descripción</th><th>Objetivo</th><th>Periodo</th><th>Tipo de Indicador</th></tr>
<tr><td>% satisfacción del servicio</td><td>> 90%</td><td>Final del servicio</td><td>ANS crítico</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Condiciones de prestación del servicio</td><td>
<u>Recursos humanos</u>
• El [adjudicatario] del presente contrato en su oferta de servicios propondrá un equipo humano responsable de proporcionar el servicio pactado.
</td></tr>
</table>

	Medios Materiales • Todos los medios materiales necesarios para la prestación del servicio deberán ser provistos por el [adjudicatario] **Disponibilidad horaria** • Los trabajos de [consultoría] y [formación] habitualmente requieren de interacción con personal de [EJIE] o de las entidades usuarias del servicio así que estos servicios se proporcionarán en un horario pactado con [EJIE] **Ubicación del servicio** • En general, el servicio se prestará preferentemente de forma remota, aunque en determinados casos (*ej: formación*), [EJIE] puede requerir que se preste de forma presencial. • Tanto EJIE como el [adjudicatario] deberán poner los medios técnicos necesarios para que sea posible un acceso remoto tanto a los sistemas centrales como a los elementos de las localizaciones remotas de atención presencial **Desplazamientos** El [adjudicatario] asume todos los costes de desplazamiento para: o Intervenciones in-situ o Reuniones de gestión
Facturación	Se facturará el importe y conforme a lo especificado en el [documento de pedido] interno al [ANS] en base al [documento de propuesta] del [adjudicatario] una vez evaluado y valorado el [documento de necesidad] remitido inicialmente por [EJIE]
Penalizaciones	Ver [documento de condiciones administrativas particulares]

6.4 Plan de calidad y Mejora continua en el ámbito del [ANS]

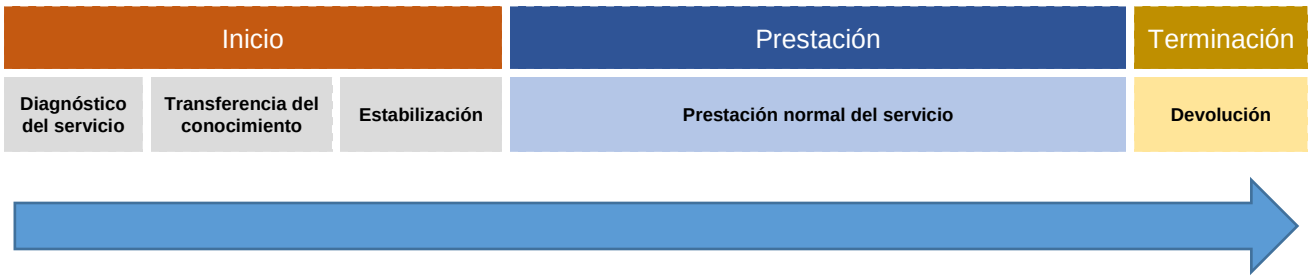
La licitadora deberá proponer un [**Plan de Calidad**] que garantice la calidad de los servicios prestados y su mejora.

El plan debe contemplar al menos:

- Medidas de [calidad] a implementar en el servicio y sistemas de información para garantizar la calidad del servicio, entre otros:
  - Potenciar la automatización de procedimientos
  - Automatizar operaciones repetitivas de administración o despliegues
- Planteamiento de actividades de [mejora continua] del servicio.
- Procedimientos de control de los [niveles de servicio] y [cuadro de mando]

6.5 Inicio y Terminación de la provisión de servicios del ANS

Habitualmente las fases del ciclo de vida del [Acuerdo de Nivel de Servicios] es el siguiente:



Cuando la empresa [adjudicataria] entra a suministrar el servicio objeto del presente [ANS], se debe trabajar con la empresa que hasta el momento ha prestado el servicio en:

Diagnóstico del servicio
- Tomar conciencia del servicio, ampliando lo expuesto en el presente [Documento de Bases Técnicas] con la realidad del servicio y los trabajos realizados

Transferencia
- Contexto
- Conocimientos funcionales / técnicos de la empresa saliente a la empresa entrante
- Estado de proyectos / iniciativas en curso de la empresa saliente a la empresa entrante

Estabilización
- Estabilización del servicio hasta llegar al régimen “normal” de prestación

Para hacer efectiva esta transferencia, **la empresa “saliente” se solapará con la empresa “entrante” asumiendo progresivamente el servicio y los conocimientos funcionales / técnicos asociados al mismo**, esto implica que el [adjudicatario] en el caso de tener que **transferir (*devolver*) el servicio** a otra empresa se compromete a efectuar una **devolución** del servicio en las siguientes condiciones:

<table>
<tr><td>Equipo mínimo</td><td>
<table>
<tr><td>Operación de negocio</td><td>1 Arquitectos/a</td></tr>
<tr><td>Consultoría / Formación</td><td>1 Funcional</td></tr>
</table>
Este equipo mínimo puede ser ampliado por el ofertante en su proposición de servicios

Los componentes del equipo mínimo en la fase de devolución deben ser componentes del equipo propuesta por el [adjudicatario] para la fase de prestación: perfiles que han proporcionado habitualmente el servicio y que tienen el conocimiento sobre el mismo.

Se procurará que el equipo mínimo de transición se mantenga estable durante la duración de esta puesto que cualquier cambio en el equipo mermará notablemente la calidad de esta transición.

En los meses de la fase de transición, el equipo será el equipo mínimo de transición especificado anteriormente
</td></tr>
<tr><td>Duración</td><td>El periodo de devolución del servicio NO será menor a 3 meses aunque el licitador puede proponer un periodo de transición mayor</td></tr>
<tr><td>Facturación</td><td>El periodo de devolución en el tiempo fijado y con el equipo mínimo señalado NO será facturable</td></tr>
</table>

En cualquier caso, la oferta para el presente [ANS] debe recoger el procedimiento, metodología y recursos dedicados para:

- El **inicio** de la provisión del servicio y recepción del conocimiento desde el proveedor del servicio actual
- La **terminación** de la provisión del servicio y transferencia de conocimiento con un potencial proveedor alternativo

Finalización del Servicio:

El [adjudicatario] se obliga, si lo solicita [EJIE], a **devolver el Control del Servicio en los siguientes supuestos**:

1. Una vez transcurrido el plazo establecido en [ANS] (*ver [documento de condiciones administrativas]*)
2. Anticipadamente al plazo establecido a criterio [EJIE] si existen motivos fundamentados en base al interés público establecidos desde [EJIE]
3. Por incumplimiento de los términos del [Acuerdo de Nivel de Servicio] establecidos en el presente [Documento de Condiciones Técnicas] y en la oferta del [adjudicatario] del servicio (*ver penalizaciones en el [documento de condiciones administrativas*])

Para ello, en el segundo y tercero de los supuestos, [EJIE] comunicará al [adjudicatario] su intención con una **antelación de un mes a la fecha de inicio de devolución del control**.

En el momento en que [EJIE] adjudique el servicio a otra empresa el [adjudicatario] saliente deberá ejecutar la [**transición del servicio**] en las condiciones recogidas en su oferta de servicios que como mínimo serán las anteriormente descritas.

6.6 Organización del ANS: Estructuras de Seguimiento y Control

6.6.1. Implicados en el ANS:

EJIE

Rol	Funciones	Funciones en el [ANS]
Dirección del área de [EJIE]	Dirige y marca las directrices estratégicas del [ANS]	○ Sponsor del proyecto ○ Proporciona las condiciones para la realización del [ANS]
Responsable de del ANS por parte de EJIE	Responsable técnico del ANS	○ Asigna servicios a realizar dentro del ámbito del [ANS] ○ Evalúa el desempeño de cada servicio del [ANS] proponiendo penalizaciones en su caso ○ Hace seguimiento de los trabajos en curso con los responsables de cada servicio del [ANS] ○ Marca las directrices técnicas y funcionales de los servicios a prestar
Staff técnico de EJIE adscrito al ANS	Apoyo técnico en el [ANS]	○ Marca las directrices técnicas y funcionales de los servicios a prestar ○ Seguimiento técnico de los trabajos en curso con los técnicos del servicio del [ANS] ○ Apoyo en la coordinación con otras áreas de [EJIE]
Entidades usuarias de los servicios	Usuarias del sistema Requieren servicios	○ Definen requisitos del servicio ○ Solicitan nuevas funcionalidades, consultoría o formación ○ Solicitan cambios en la configuración

Empresa adjudicataria del ANS

Rol	Funciones	Funciones en el [ANS]
Responsable de cuenta	Protección del [ANS] en la organización del [adjudicatario] Gestión de recursos humanos Supervisión económica del [ANS]	Recibe las peticiones de servicio del Jefe de proyecto de EJIE y de acuerdo con éste: ○ Las prioriza y planifica ○ Asigna recursos para su realización ○ Intermedia entre el equipo del [ANS] y el resto de la empresa [adjudicataria] ○ etc
Responsable del servicio	Coordinador del [ANS]	▪ Interlocución con [EJIE] ▪ Priorización y planificación de trabajos ▪ Gestión de recursos ▪ Gestión de la ejecución de los servicios ○ Verificación de que los servicios se están ajustando a lo especificado en el plan ○ Supervisión de las tareas realizadas: medida del rendimiento ○ Reporte del rendimiento (tiempo-avance / costes) de los trabajos en curso ○ Identificación de riesgos ○ Identificación de cambios en el alcance ○ Gestión de recursos del proyecto
Staff Técnico	Especialistas técnicos, consultores, formadores, etc	Técnicos que llevan a cabo los servicios y tareas encomendados en el ámbito del [ANS]

La figura del [**Responsable del servicio**] por parte del [adjudicatario] tiene gran importancia puesto que es la persona a la que [EJIE] recurrirá para:

- Obtener información de las tareas en curso
- Desbloquear tareas
- Solicitar servicios en el ámbito del [ANS]
- Etc

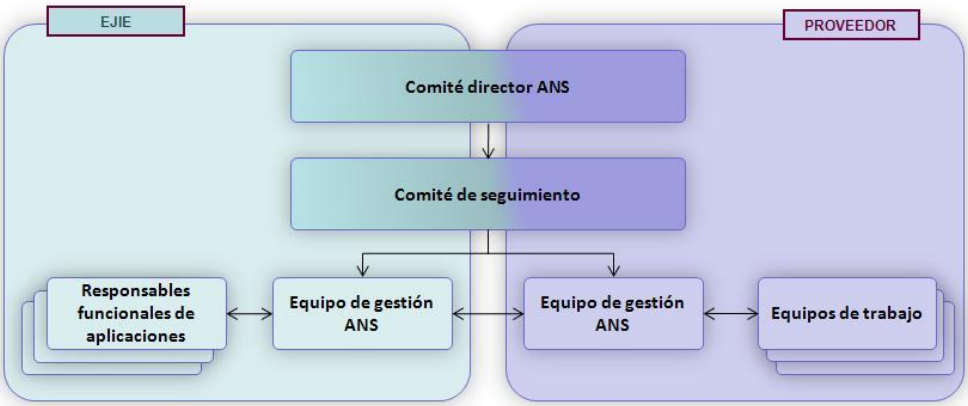
Esta persona **debe ser fácilmente accesible por parte de [EJIE]** (*vía correo o teléfono móvil en casos de urgencia*)

6.6.2. Estructuras de Control

La empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- La organización (perfiles) del equipo de proyecto asignado a la realización de las actividades resultantes del presente [ANS]
- Las funciones de los mismos
- La relación nominal de los participantes.

No obstante, se detalla a continuación una posible aproximación de modelo organizativo:



De cara a tener una visión a nivel de gestión del [ANS] se proponen dos órganos de control

6.6.2.1. Comité Director

Componentes	→ Dirección Área de [EJIE] → Responsable de cuenta por parte del [adjudicatario] → Responsable del [ANS] por parte del [adjudicatario] → Responsable de la [Oficina Técnica de EJIE] → Cualquier persona de la que se considere necesario su asistencia
Reuniones	→ **Lugar**: EJIE → **Periodicidad**: Semestral y en función de las necesidades puntuales del proyecto, en base a convocatorias formales por parte de la dirección de ANS del [adjudicatario] o de [EJIE]
Temas	→ Entorno del proyecto: protección de las condiciones de existencia del mismo. → Variaciones en el alcance (nuevos servicios) → Penalizaciones → Cualquier tema relativo al ANS que se considere necesario

6.6.2.2. Seguimiento del ANS:

Es de vital importancia controlar el alcance del [ANS] y que este se ajuste a lo planificado por lo que el seguimiento se hará a dos niveles

Seguimiento del Servicio

Componentes	→ Responsable de la [Oficina Técnica de EJIE] → Responsable del servicio por parte del [adjudicatario] → Responsables de cada área del [ANS] (de cada equipo de trabajo) → Cualquier persona de la que se considere necesario su asistencia
Reuniones	→ **Lugar**: EJIE → **Periodicidad**: trimestral y en función de las necesidades puntuales del proyecto, en base a convocatorias formales por parte de la dirección de proyecto del [adjudicatario] o de [EJIE]
Temas	→ Verificación del alcance: verificar que se está trabajando única y exclusivamente en el alcance definido. → Asignación de servicios → Desempeño del [ANS] → Penalizaciones → Cualquier tema relativo al ANS que se considere necesario

Seguimiento de actividades

Componentes	→ Responsable de la [Oficina Técnica de EJIE] → Responsable del servicio por parte del [adjudicatario] → Equipos de trabajo para cada servicio por parte del adjudicatario → Staff técnico de [EJIE] → Cualquier persona de la que se considere necesario su asistencia
Reuniones	→ **Lugar**: EJIE → **Periodicidad**: mensual
Temas	→ Revisión de actividades en curso y previstas → Identificación de problemas y posibles riesgos → Cualquier tema relativo al ANS que se considere necesario

- El control y seguimiento del proyecto se hará **utilizando la metodología, herramientas y directrices designadas por la [Oficina Técnica de EJIE]**.
- **Se levantará acta de cuantas reuniones formales se realicen en los comités de decisión señalados en este punto** donde se tomarán decisiones relevantes para la marcha del proyecto.

  Es responsabilidad del [adjudicatario del ANS] el levantamiento de las actas de reunión.
- **En las reuniones informales / técnicas o de seguimiento habitual no es necesario el levantamiento de actas,** aunque sí que se considera una buena práctica.

6.6.2.3. Informes utilizados en el seguimiento

Las [estructuras de control] descritas en el punto anterior utilizarán como base de su trabajo los [informes] mensuales y trimestrales cuyo contenido será el siguiente:

Informe mensual

Servicio	Informes utilizados en la evaluación	Indicadores computados
Alerta Temprana	▪ Incidencias registradas del CAU	▪ Nº de Incidencias detectables por la [alerta temprana] no detectadas
Gestión de Incidencias y Problemas	▪ Incidencias registradas del CAU ▪ Problemas registrados	**Incidencias** ▪ Nº de Incidencias Reabiertas ▪ % de incidencias críticas resueltas antes de 2 horas. ▪ % de incidencias altas resueltas antes de 4 horas. ▪ % de incidencias medias/bajas resueltas antes de 12 horas. ▪ Incidencias con más de 5 días ▪ Cumplimiento plan entregables ▪ Núm Incidencias abiertas más de 2 semanas ▪ Núm Incidencias abiertas más de 1 mes **Problemas** ▪ Tiempo medio de cierre de un problema crítico ▪ Porcentaje de Problemas que se han detectado de forma proactiva con respecto al total de Problemas ▪ Cumplimiento plan entregables
Soporte Técnico Avanzado	**Gestión de la capacidad y la disponibilidad** ▪ Informe de disponibilidad del sistema **Gestión de cambios** ▪ Relación de cambios del periodo **Gestión de eventos** ▪ Relación de eventos del periodo **Seguridad** ▪ Incidentes de seguridad	**Gestión de la capacidad y la disponibilidad** ▪ % de Disponibilidad en el horario comprometido de 08:00 a 19:30 ▪ Entrega [informe trimestral] de estado en la primera semana del trimestre ▪ Nº de incidencias críticas debidas a carga en los sistemas no detectadas con antelación **Gestión de cambios** ▪ % cambios que generan incidencias ▪ Nº de Intervenciones sobre los sistemas realizadas sin registrar un cambio ▪ % Peticiones que finalizan en plazo ▪ Cumplimiento plan entregables ▪ Cumplimiento Política de Parches **Gestión de eventos** ▪ Número de incidencias detectables por la monitorización, pero no monitorizados Seguridad **Seguridad** ▪ Número de incidencias de seguridad
Ampliaciones y proyectos	▪ Informes de seguimiento asociados a cada proyecto	▪ Desviación respecto a la planificación
Consultoría	▪ Evaluación de la calidad del servicio	▪ % satisfacción del servicio

Informe trimestral

Trimestralmente se entregará un [informe] agregado en el que se hará especial atención a las **propuestas de mejora**

7 Contacto

Con el objetivo de responder a cualquier duda sobre lo recogido en las presentes [Condiciones de Bases Técnicas], si así lo desea el ofertante, recibirán consultas en el correo electrónico [contratacionEJIE@ejie.eus]

Las consultas recibidas se responderán en un máximo de 7 días a partir de la recepción de la consulta por lo que se sugiere a los ofertantes que agrupen las consultas/dudas en un único correo.