



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Pliego de Condiciones Técnicas. Servicio de Monitorización de la Experiencia digital y del rendimiento de aplicaciones 2023/2026

Pliego de condiciones técnicas

Junio de 2023

EJIE-094-2023

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

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	Junio 2023		Iratxe Montoya	Aritza Iratzagorria

Índice

1	Introducción	4
2	Situación Actual	5
3	Objeto y Alcance	6
3.1	Objeto	6
3.2	Alcance.....	6
3.2.1	Lote 1	6
3.2.1	Lote 2	7
4	Características y Plan del Servicio	9
4.1	Características del Servicio	9
4.1.1	Propuestas de Modelos de Monitorización	9
4.1.2	Servicio Base	10
4.1.3	Consultoría especializada.....	12
4.2	Plan del Servicio.....	12
4.2.1	Fase de transición.....	12
4.2.2	Fase de transformación	12
4.2.3	Fase de servicio recurrente.....	14
4.2.4	Fase de Devolución del servicio	16
5	Plan de Contingencia del Servicio.....	17
6	Modelo de relación y comunicación.....	18
7	Metodología, Plan de Calidad y Seguimiento	19
7.1	Metodología.....	19
7.2	Plan de Calidad	19
7.2.1	Indicadores y objetivos de los ANS	19
7.2.2	Exclusión de los ANS's	21
7.2.3	Compromiso de subsanación	21
7.3	Seguimiento.....	22
8	Entregables	23
9	Perfiles profesionales	24
10	Anexo 1 Entorno Tecnológico.....	25
11	Anexo 2 Entorno Aplicaciones Actuales Osakidetza	31

1 Introducción

EJIE S.A. Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte – 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.ejje.eus>

2 Situación Actual

Actualmente EJIE dispone de la herramienta de APM (Aplication Perfomance Monitoring en adelante) Dynatrace que permite la monitorización de sus aplicaciones web y cliente-servidor, no sólo a nivel de sistemas, sino a nivel de experiencia de usuario, es decir, trazabilidad end-to-end.

Además, actualmente EJIE cuenta con servicio gestionado para monitorizar el rendimiento end-to-end de las aplicaciones (experiencia de usuario) a todos sus clientes, ofreciendo valor desde el punto de vista de negocio, disponibilidad y además permitiendo integrar nuevas tecnologías y herramientas q van surgiendo a raíz de nuevas necesidades.

Esta solución es esencial para poder garantizar la disponibilidad y correcto rendimiento de los servicios críticos, siendo un caso claro de uso el implantado en Osakidetza estos últimos años.

A día de hoy, no es posible un cambio de esta solución ya que la solución está monitorizando la experiencia de Usuario en aplicaciones muy críticas de Osakidetza y para poder cambiarla se requeriría realizar un proyecto de análisis, evolución de la solución. Dicho proyecto requeriría esfuerzo y coste económico y además en la fase de transición de una solución a otra, el servicio de monitoriuzación de usuario pudiera verse afectado impactando en la experiencia de usuario de los consumidores de las aplicaciones de Osakidetza.

Una nueva solución requeriría un modelado nuevo del servicio a consumir y en este caso además del coste y esfuerzo de construcción del servicio, los equipos de desarrollo, soporte y funcionales que trabajan con la solución deberían asumir un nuevo modelo de trabajo, que podría durante un periodo alargar los tiempos de resolución de incidencias sobre aplicaciones de Osakidetza muy críticas y con gran afectación a los ciudadanos.

3 Objeto y Alcance

3.1 Objeto

El pliego tiene dos objetivos:

- Contratación de las licencias requeridas para poder ofrecer la solución Dynatrace tanto en los escenarios actuales como en nuevos escenarios que puedan surgir correspondientes a las entidades convergentes
- Contratación del servicio gestionado de monitorización de la experiencia digital y del rendimiento de aplicaciones. Este servicio se prestará al proyecto Batera de EJIE q a su vez prestará a su clientela (departamentos, entes y organismos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi).

3.2 Alcance

La contratación constará de dos lotes:

3.2.1 Lote 1

A continuación, se describen las suscripciones a adquirir

Descripción	Cantidad	Modelo Soporte
Suscripción Licencia SaaS Host units	850	DTOne Premium
Suscripción Licencia SaaS DEM units (Mill/ Año)	15	DTOne Premium
Suscripción Licencia Dynatrace SaaS Davis Data Units (Mill / año)	3	DTOne Premium
Suscripción Licencia Dynatrace SaaS Application Security (10.000 horas)	101	DTOne Premium

Descripción	Cantidad
Dynatrace Lead Consultant jornadas /año	10

El primer año además de las 10 jornadas “Dynatrace Lead Consultant” iniciales se podrá ampliar hasta un máximo de 45 jornadas.

En el caso de las suscripciones correspondientes a “Dynatrace SaaS Application Security (10.000 horas)” habrá una cantidad fija de 101 suscripciones, pudiéndose llegar a consumir hasta 501 (400 +) en caso de que se requiera.

Descripción (Variable)	Cantidad	Modelo Soporte
Suscripción Licencia Dynatrace SaaS Application Security (10.000 horas)	400	DTOne Premium
Dynatrace Lead Consultant jornadas	35	

3.2.1 Lote 2

El servicio que se solicita cubrirá todas las necesidades de software y de gestión para las siguientes características mínimas obligatorias:

- Instalación y configuración de agentes / aplicación
- Dashboarding
- Alertado
- Monitorización de Experiencia digital como servicio.
- Monitorización del rendimiento de aplicaciones como servicio.
- Multitenant por Roles
- Integración con Soluciones / Herramientas de Gestión IT

El servicio deberá proporcionar:

- Administración / Mantenimiento de la Plataforma Dynatrace en la modalidad SaaS.
- Servicios de monitorización de experiencia usuario y rendimiento aplicaciones
- Se deberán contemplar distintos modelos de monitorización y servicio en base a las necesidades de cada iniciativa / aplicación
- En este caso será valorable el modelo / catálogo de servicio planteado por la empresa licitadora
- Los servicios ofertados deberán cubrir las necesidades de las aplicaciones desplegadas actualmente, así como una previsión de crecimiento alineada con las licencias previstas.
- La contratación actual ofrece servicio y monitorización correspondiente a 26 aplicaciones haciendo uso en este caso de 521 Host units
- El servicio también deberá cumplir requisitos de seguridad principalmente en el ámbito de nuevo modelo de aplicaciones, haciendo uso de las suscripciones correspondientes a SaaS Application Security.

El servicio deberá ofrecer como mínimo acompañamiento correspondiente a aplicaciones desplegadas sobre 600 Host Units, siendo ampliable hasta 850 Host Units.

También deberá ofrecer servicios de consultoría especializados ofreciendo un mínimo de 300 horas ampliable hasta 500.

El servicio dispondrá de un mínimo de 50 horas a realizar fuera del horario de servicio establecido, ampliables hasta un máximo de 100 horas

La empresa licitadora deberá proponer y describir un modelo de monitorización de forma detallada haciendo referencia a distintos paquetes en base al grado de instrumentalización de la aplicación, tanto en escenarios de aplicaciones tradicionales como modernas.

La oferta deberá incorporar una propuesta que permita incorporar monitorización de aplicaciones bajo demanda, ofreciendo la estimación correspondiente a 16 aplicaciones, distribuidas en distintos modelos de monitorización tal y como se indica en el PCP

La empresa licitadora deberá proporcionar las tarifas unitarias correspondientes a cada modelo de monitorización.

4 Características y Plan del Servicio

Este pliego contempla, dotar esta solución de APM a:

- Aplicaciones actuales Osakidetza en las cuales ya se ha incorporado esta solución (**ANEXO 2**)
- Aplicaciones nuevas de Osakidetza o de otros organismos / entidades públicas que requieran por su criticidad y oferta de servicio esta solución
- Aplicaciones desarrolladas basadas en nuevas arquitecturas (contenedores, microservicios) que requieran de una solución de APM integrada en su ciclo vida.

Como parte del servicio además de las **características** del mismo la empresa licitadora deberá presentar un **Plan de servicio** detallado que tenga en cuenta las características, fases y proyectos necesarios para garantizar una correcta transición y una correcta transformación de los servicios TIC. El servicio, tal como se concibe será abordado en cuatro fases diferenciadas:

- Fase de transición
- Fase de transformación
- Fase de servicio recurrente
- Fase de devolución del servicio

4.1 Características del Servicio

La empresa licitadora deberá plantear un servicio que en base a los distintos tipos de aplicaciones y necesidades de monitorización contemple las siguientes disciplinas:

Propuesta de Modelos de Monitorización
Servicio Base: Servicio a la plataforma de Monitorización (Dynatrace) Apoyo 1º, 2º y 3º nivel 8x5 a las iniciativas que hagan uso de la solución de APM Monitorización activa / proactiva de las aplicaciones que hagan uso de la solución de APM Formación a los distintos equipos / roles que interactúen con la Plataforma
Consultoría especializada en distintos ámbitos (nuevas iniciativas, nuevas funcionalidades de la plataforma, nuevas integraciones, ...)

4.1.1 Propuestas de Modelos de Monitorización

La empresa licitadora deberá proponer y describir un modelo de monitorización de forma detallada haciendo referencia a distintos paquetes en base al grado de instrumentalización de la aplicación, tanto en escenarios de aplicaciones tradicionales como modernas.

Deberán existir mínimo los siguientes modelos:

- Modelo esencial

- Modelo que incluye transacciones críticas
- Modelo que incluye navegaciones sintéticas
- Modelo que incluye acciones críticas de usuario

Valorandose como mejora la inclusión de otros modelos (máximo dos)

Cada modelo de monitorización deberá tener una tarifa asociada para poder consumirse por las distintas entidades.

4.1.2 Servicio Base

Como parte del servicio se deberá incluir:

4.1.2.1 Servicio a la plataforma de Monitorización (Dynatrace)

La plataforma contratada se ofrecerá en modo SaaS y la empresa licitadora gestionará desde el servicio:

- Accesos y permisos a la plataforma por parte de los diferentes usuarios / roles.
- Gestión de incidencias con el propio fabricante.
- Recepción de Incidencias asociadas a la indisponibilidad de la plataforma. 24x7
- Identificación de la incidencia, problema, avería o solicitud y asignación de prioridad
- Gestión de escalado
- Control y cierre de incidencias y registro de toda la documentación técnica asociada a la incidencia e información de seguimiento de todos los estados asociados a la vida de ésta para la obtención periódica de informes.
- Atención y tratamiento de incidencias a través de las herramientas de gestión (< 8h)
- Integraciones de terceros.

4.1.2.2 Apoyo 1º, 2º y 3º nivel 8x5 a las iniciativas que hagan uso de la solución de APM

EJIE designará y comunicará al adjudicatario los interlocutores que tendrán acceso al servicio.

Los requerimientos mínimos que se deben cumplir en este punto son:

- Canales de entrada: teléfono, correo electrónico, teams y herramienta de gestión TI de EJIE y/o de Entidades u organismos a los que se ofrece el servicio. Los usuarios autorizados de EJIE deben tener acceso en tiempo real a la información de estado de las incidencias.
- El servicio deberá garantizar la respuesta en el 100% de los casos.
- Se pondrá en marcha al comienzo del contrato y de forma consensuada con EJIE el modelo de relación con distintos servicios en el ámbito de gestión de incidencias y problemas.
- El suministrador elaborará las guías de uso de los servicios de soporte para los usuarios finales del servicio.
- Para aquellas incidencias abiertas, el Servicio deberá proveer de apoyo en el diagnóstico avanzado de las mismas, realizando análisis y diagnósticos

en un corto período de tiempo para indicar la posible causa, y ayudar al equipo especializado en su resolución.

4.1.2.3 Monitorización activa / proactiva de las aplicaciones que hagan uso de la solución de APM

La empresa licitadora deberá ofrecer un servicio con un modelo tanto de monitorización activa como proactiva de las aplicaciones monitorizadas con la solución APM.

Deberá participar en escenarios de puestas en productivos, pruebas de carga, así como detectar y trabajar en escenarios de mejora derivados del análisis de problemas.

4.1.2.4 Formación

Los Servicios de Formación y Transferencia de Conocimiento consisten en los siguientes 2 tipos de formaciones que el Proveedor proporcionará:

- Transferencia de conocimientos para la mejora de habilidades a través de la instrucción al personal del Proveedor. El Proveedor participará en cualquier transferencia de conocimientos inicial y continúa impartida por EJIE, según sea necesario, que proporcionaría una oportunidad de aprendizaje sobre el entorno de negocio y técnico de EJIE.
- Formación para personal técnico de EJIE o terceros (soporte, desarrollo, funcional) con el propósito expreso de explotar las funciones y características del servicio objeto. Los métodos de entrega pueden incluir métodos de instrucción en clases individuales u otros medios apropiados. Los mínimos aspectos a tratar son:
 - ✓ Instalación e Instrumentalización.
 - ✓ Monitorización avanzada rendimiento de aplicaciones.
 - ✓ Generación de dashboarding.
 - ✓ Experiencia de usuario.
 - ✓ Análisis de problemas.
 - ✓ Nuevas funcionalidades asociadas a nuevos modelos de aplicación.
- Los siguientes puntos identifican las funciones y responsabilidades más relevantes de formación y Transferencia de Conocimiento que el Proveedor debe realizar:
 - ✓ Mantener y documentar procedimientos de Transferencia de Conocimiento para asegurar que más de un individuo entienda los componentes claves técnicos
 - ✓ Participar en la formación impartida por EJIE en el entorno técnico y de negocio.
 - ✓ Desarrollar, documentar y entregar los requisitos de formación que apoyen la provisión continua de Servicios a EJIE, incluyendo cursos de actualización según sea necesario e instrucción sobre nuevas funcionalidades.
 - ✓ Realizar formaciones según sea necesario para mantenerse al día con los sistemas, software, características y funciones para las que

se presta asistencia técnica, con el fin de mejorar el rendimiento del Servicio.

- ✓ Proporcionar materiales de formación de operación nivel 1 para el personal técnico de EJIE o terceros.
- ✓ Además de los puntos anteriores proponer un modelo de formación en modo “pildora formativa” que permita hacer buen uso de la plataforma para los distintos roles que interactúan con la solución, tanto en contextos “tradicionales” como novedosos.

4.1.3 Consultoría especializada

Además del servicio base la empresa licitadora deberá ofrecer un servicio de consultoría especializada que deberá:

- Liderar los escenarios de instrumentación y monitorización avanzada.
- Promover e impulsar uso de nuevas funcionalidades en escenarios orientados a seguridad, y nuevos modelos de aplicación.
- Trabajar integración de la Plataforma con terceros: flujos de CI/CD, ..

El consumo de esta consultoría deberá realizarse por horas.

La empresa licitadora deberá ofertar un número mínimo de horas a consumir, 300 horas, a lo largo del contrato, así como un máximo variable que podrá consumirse en caso de necesidad, en paquetes de 50 horas.

4.2 Plan del Servicio

4.2.1 Fase de transición

La fase de transición tendrá una duración máxima de un mes, a partir de la fecha de entrada en vigor del contrato, valorándose su finalización en un plazo de tiempo inferior. Durante este período, el Adjudicatario, como proveedor entrante, implementará su solución para la prestación de los servicios (arquitecturas, herramientas, redes, comunicaciones, etc.), adquirirá el conocimiento técnico y/o funcional en función de los servicios y, con carácter general, se preparará para la prestación de los mismos. Al finalizar este período de tiempo, el Adjudicatario se responsabilizará del servicio.

Principales actividades incluidas:

- Definición de la relación entre **EJIE y sus clientes** y el Adjudicatario, así como la que pudiera existir con otros actores involucrados en la prestación de los servicios.
- Creación de un Plan de Transferencia, que tenga en cuenta la criticidad de los servicios.
- Preparación de la infraestructura SW necesaria para la prestación de los servicios.
- Implementación de arquitecturas, soluciones técnicas y medidas de seguridad para el despliegue, pruebas de configuración y compatibilidad.
- Configuración de las herramientas de soporte para la gestión de los servicios.
- Adquisición de conocimiento interno, en función del servicio adjudicado.
- Set-up general para la prestación de los servicios adjudicados.

4.2.2 Fase de transformación

La fase de transformación tendrá una duración máxima de 4 meses, a partir de la fecha de finalización de la fase anterior.

Durante este período, el Adjudicatario pondrá en marcha los servicios, definirá los procedimientos operativos, designará los comités para la implementación del Modelo de Relación y completará los indicadores de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que pudiera aportar de forma adicional a los expuestos en este pliego y/o los existentes en el servicio actual, o que pudieran quedar pendientes de definir. Al finalizar este período, el Adjudicatario asumirá la responsabilidad completa sobre el cumplimiento de los ANS y calidad percibida acordados.

Durante este periodo, el proveedor actual continúa realizando la prestación del y el Principales actividades incluidas.

Determinación del Manual de Procedimientos Operativos aplicables, así como del nuevo Manual de Procedimientos que va a regir la operación del contrato.

- Identificación y resolución de cualquier cuestión comercial y/o técnica, que pueda tener repercusiones sobre los servicios.
- Constitución de los comités acordados e implantar el Modelo de Relación.
- Realización del inventario de documentación existente relativa a los servicios bajo el alcance, identificando la información crítica para prestar el servicio, análisis e incorporación de mejoras de mutuo acuerdo, generación de documentación si ésta no existiera.
- Determinación de los ANS aún pendientes de definir.
- Establecimiento y aplicación de métodos, herramientas y procedimientos de medición, cálculo y reporting utilizados para medir el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Incorporación de recursos, organización de los equipos de trabajo, establecimiento y ejecución de planes de formación.
- Establecimiento y ejecución de los planes de seguridad, tratamiento de riesgos, continuidad de negocio y recuperación ante desastres, asociados para asegurar que se realiza en los plazos previstos y con los criterios de aceptación establecidos para cada hito, contemplando, de forma particular, todos los procedimientos e infraestructura de respaldo necesarios para asegurar la continuidad del servicio.
- Documentar las tareas ejecutadas durante la transferencia.

EJIE y el Adjudicatario deberán acordar la primera versión del Plan de transformación que entrará en vigor para llevarlo a la práctica. Posteriormente, y cuando proceda, podrán incluirse los cambios oportunos para adecuar el Plan a la situación de EJIE en cada instante. EJIE y el Adjudicatario designarán cada uno a una persona responsable para la Transformación de los Servicios, los cuales se responsabilizarán de la supervisión del cumplimiento del Plan de Transformación previamente acordado y de la coordinación entre partes. Se reunirán regularmente, con calendario previamente consensuado, para revisar el estado del Plan y para resolver cualquier problema.

Se creará un equipo de Transformación, cuyos miembros tendrán asignadas tareas específicas que habrán de realizar dentro de los plazos establecidos en el Plan. La coordinación se realizará mediante reuniones planificadas que serán presididas por el responsable de EJIE nominado para tal fin. Como mínimo se celebrará una reunión quincenal con los responsables de gestión del servicio.

En estas reuniones, cada miembro del equipo presentará un informe de seguimiento a los responsables, incluyendo aquellos problemas y/o comentarios puestos de manifiesto. Las acciones derivadas del análisis de los problemas y/o comentarios que procedan, serán incluidas en planes específicos para su resolución, incluyendo la identificación de los miembros del equipo responsables y las fechas para su resolución.

El plan de transformación describirá:

- Objetivos generales y específicos de cada parte del Plan.
- Recursos que EJIE y del Adjudicatario necesitarán para llevar a cabo el establecimiento y la transición de los servicios durante sus períodos respectivos.
- Calendario del proceso: desglosado por Establecimiento y Transición.
- Fases, actividades detalladas, prioridades, dependencias, hitos, criterios de aceptación, supuestos técnicos y entregables aplicables.

- Plazos requeridos, fechas aplicables a las actividades y personas responsables de las tareas individuales.
- Detalle de las responsabilidades aplicables.
- Cualquier requisito específico para el Establecimiento y la Transición relativo adicional que se estime importante.
- Metodologías de seguimiento y control del Plan.
- Análisis de riesgos y controles para la mitigación de los mismos, asociados al Establecimiento y Transición.

Dentro del Plan se tratará, de forma específica, la transición de aquellas iniciativas que pudieran estar en curso.

El Plan de Transformación inicial, así como sus posibles modificaciones y actualizaciones, deben ser aprobados en todo caso por **EJIE y/o sus clientes** de forma previa a la implementación y ejecución de las actuaciones en él incluidas.

4.2.3 Fase de servicio recurrente

El presente bloque describe el alcance y condiciones de los servicios de soporte. Esta fase incluye la gestión de las infraestructuras de rendimiento de aplicaciones actuales así como las que se vayan incorporando a lo largo del servicio. Tanto **EJIE como sus clientes** tendrán acceso directo a este servicio.

El servicio contratado participará en los siguientes procesos:

4.2.3.1 Gestión del servicio

- Gestión del equipo y producción. Gestión del equipo técnico, distribución de tareas, planificación y seguimiento, gestión del conocimiento
- Gestión de los niveles de servicio. Cumplimiento, seguimiento y reporte de los niveles de servicio acordados, adecuación de los niveles a las variaciones de las necesidades
- Gestión de calidad del servicio. Informes, seguimiento, tendencias, recomendaciones, gestión de la satisfacción de las expectativas del cliente.
- Gestión de la documentación. Gestión de la documentación del servicio, generando y manteniendo la documentación de los nuevos procesos, procedimientos y proyectos que se definan durante el transcurso del servicio
- Gestión de eventos. Revisión de alertas de monitorización con el fin de prevenir el funcionamiento incorrecto de las diferentes aplicaciones. Documentación de las causas/soluciones del evento

4.2.3.2 Gestión de incidencias y problemas

El Objetivo del proceso de Gestión de incidencias y problemas es en el caso de la Plataforma, solventar las incidencias que afecten o no al servicio, y minimizar el impacto adverso sobre las operaciones de negocio ante cualquier problema que se produzca.

Para evitar nuevas incidencias se deberán analizar las causas por las cuales se han producido y proponer las acciones correctivas necesarias para evitarlas.

En el caso de que las incidencias surjan en el contexto de una aplicación que esté monitorizada con Dynatrace el servicio deberá colaborar con los demás servicios de soporte implicados.

La gestión de incidencias correspondiente a la plataforma incidencias deberá cubrir los horarios de disponibilidad pactados siendo en 24x7, y 8x5 para el resto de los casos.

Será responsabilidad del proveedor el identificar las posibles áreas donde puedan producirse problemas, proponer a EJIE las acciones preventivas, y en caso de ser aprobadas, aplicar las medidas acordadas.

A su vez deberán colaborar con el proceso de Gestión de Problemas en escenarios de aplicación identificados por otros soportes.

4.2.3.3 Gestión de cambios

El proveedor deberá planificar el cambio de manera que este se haga de forma segura e interfiriendo lo menos posible en los horarios de disponibilidad pactados para los sistemas o servicios afectados. Se deberá disponer, siempre, de un procedimiento de vuelta atrás, por si pudiera ser necesario.

Deberá planificar los cambios de aplicaciones, S.O., configuración, la aplicación de parches, notas y modificaciones en los sistemas de cada entorno tecnológico. La necesidad de los mismos deberá ser solicitada y en su caso validada por los grupos de personal interno de EJIE.

4.2.3.4 Gestion de disponibilidad y capacidad

El Servicio deberá realizar una serie de tareas proactivas con el objetivo de asegurar la disponibilidad y rendimiento de los sistemas. Deberá identificar los elementos a monitorizar, y obtener los datos de los sistemas que permitan realizar los Planes de Capacidad.

4.2.3.5 Gestión de peticiones (Catalogo de servicio)

El propósito del proceso de Gestión de Peticiones es la realización de las solicitudes de necesidad o servicios bajo demanda consignadas en los catálogos de servicios publicados por EJIE para cada uno de los servicios.

El proveedor adjudicatario será responsable del mantenimiento de este catálogo, junto con el responsable del servicio afectado.

Para la gestión de estas solicitudes, se utilizará la herramienta escogida por EJIE, ServiceNow, donde se proporciona una información permanente de la situación de cada solicitud a los implicados en ella.

Las solicitudes no incluidas en el Catálogo de Servicios deberán ser aprobadas por un responsable del servicio afectado.

4.2.3.6 Ejecución de proyectos

Las actividades de este proceso vienen motivadas por las demandas de peticiones de nuevos servicios o funcionalidades, o por las necesidades de evolución tecnológica propuestas por EJIE.

Los tipos de proyectos en los que podrán participar son:

- Proyectos de Implantación de Nuevos Servicios o Tecnologías

- Proyectos de evolución tecnológica Incluida en el alcance
- Proyectos de valor añadido
- Tareas de evolución tecnológica

4.2.4 Fase de Devolución del servicio

La transferencia de los servicios entre proveedores será responsabilidad del proveedor entrante, aunque el proveedor saliente deberá colaborar para que en ningún caso esta transferencia afecte al funcionamiento del servicio. Con el fin de garantizar dicha colaboración, EJIE o quien éste designe supervisará los procesos de transferencia.

El licitador incluirá en su propuesta un Plan de Devolución que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la devolución del servicio y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta reversión, que deberá cumplir con los siguientes principios y contenidos:

- El plazo de ejecución será de 3 meses desde la notificación oficial de expiración o cancelación total o parcial del servicio, tiempo tras el cual el adjudicatario tendrá que poner en marcha el Plan de Devolución ofertado.
- Incluirá la metodología de traspaso de conocimiento de los aspectos fundamentales de operaciones y proyectos en curso

Durante este período, el proveedor saliente no podrá incrementar las tarifas sobre los precios de servicio vigentes en el momento de la finalización formal de los contratos.

5 Plan de Contingencia del Servicio

El plan de contingencia busca asegurar la continuidad de todos los servicios que prestará el proveedor (incluido software de terceros) dentro del marco contractual que regulará el presente PCT, ante cualquier desastre que pudiera afectar de forma grave su operativa. Se entiende como contingencia una interrupción del servicio en las instalaciones desde donde se proveen los servicios por cualquier situación, indisponibilidad del personal o interrupción de software asociado al servicio.

El proveedor deberá describir el plan de contingencia del que dispone, el cual deberá permitir continuar la ejecución del servicio en instalaciones alternativas a las habituales, personal alternativo, “disaster recovery” del software asociado, así como los tiempos de recuperación que lo regulan.

6 Modelo de relación y comunicación

A continuación, se describen las pautas básicas en las que el suministrador se deberá basar a la hora de definir el modelo de relación a establecer:

- Los Departamentos de Informática de las entidades, el CAU de EJIE o los soportes especialistas, si así se establece, accederán al servicio de soporte únicamente a través de la Helpdesk del adjudicatario o del Gestor especializado asignado por este para el servicio. En el caso del servicio de soporte reactivo, el punto de entrada y de cierre de incidencias será la Helpdesk del adjudicatario que a partir de aquí se encargará del escalado y seguimiento hasta el cierre total de la incidencia, incluyendo escalado al servicio de mantenimiento de los fabricantes.
- EJIE tendrá acceso directo al Gestor de Servicio a efectos de consultas, reportes o peticiones y para consensuar acciones de mejora del servicio
- El gestor de servicio reporta a EJIE la información que se le solicite acerca del servicio prestado.
- Los grupos de soporte que se integran en el servicio del suministrador tienen línea directa con los Departamentos de Informática de las Entidades o los soportes especialista de EJIE en tiempo de resolución de una incidencia.
- Las peticiones de servicio bajo demanda (servicios de sistemas, servicios de consultoría, ampliaciones, etc..) serán canalizados a través del gestor de servicio del suministrador que reportará a EJIE.

7 Metodología, Plan de Calidad y Seguimiento

7.1 Metodología

EJIE sigue el modelo de buenas prácticas definido por ITIL, para la definición y provisión de los procesos y servicios que presta. Además, los trabajos que se deriven de este proyecto, deberán estar adecuados a la norma ISO 20000-1:2018.

De esta forma, la empresa licitadora correspondiente a este lote, deberá proveer de una metodología a aplicar para el desarrollo del servicio, y para los entregables que se deriven, explicándola detalladamente en su propuesta, pero no con carácter genérico, sino aplicado directamente al servicio propuesto por EJIE, y garantizando la simbiosis con el modelo actual vigente.

7.2 Plan de Calidad

Los niveles de Servicio ofertados deberán cumplir como mínimo los indicados en este pliego. Adicionalmente el adjudicatario podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores. Estos ANS, junto con sus penalizaciones asociadas, serán revisados trimestralmente entre el adjudicatario y EJIE. El incumplimiento de dichos niveles será penalizado según se acuerde con la empresa adjudicataria.

EJIE y el adjudicatario, podrán revisar de mutuo acuerdo los valores iniciales y/o incorporar nuevos indicadores, para adaptarlos a las necesidades de los servicios del Plan de Convergencia o la situación del mercado de servicios IT. La decisión final sobre los mismos la llevará a cabo EJIE.

Los licitadores deberán proponer un Plan de Calidad que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y seguimiento del mismo.

Este plan deberá contemplar al menos:

- Medidas de calidad a implementar en el servicio y sistemas de información para garantizar la calidad del servicio.
- Control de los Niveles de Servicio.
- Plan de formación.
- Planteamiento de actividades de mejora continua del servicio.
- Cuadro de Mando de Evolución del Servicio

A la finalización del presente contrato en el periodo de retorno del servicio los compromisos de los ANS, aún en su rol de proveedor saliente, deberán seguir siendo soportados por el mismo.

7.2.1 Indicadores y objetivos de los ANS

A continuación, se indican los indicadores correspondientes a los lotes:

7.2.1.1 Indicadores y objetivos de los ANS

Función	Indicador	Valor Objetivo	Periodo de Cómputo
Gestión de Peticiones	Porcentaje de peticiones realizadas en plazo	$\geq 80\%$	Mensual
Gestión de Peticiones	Porcentaje de peticiones que generan incidencias	$< 0,5\%$	Mensual
Gestión de Incidencias (orientadas a la Plataforma de Monitorización)	Nº de Incidencias Reabiertas	$< 3\%$	Mensual
Gestión de Incidencias (orientadas a la Plataforma de Monitorización)	Incidencias con más de 5 días	$< 5\%$	Mensual
Gestión de Incidencias (orientadas a la Plataforma de Monitorización)	Porcentaje de incidencias sin detección por la monitorización	$< 20\%$	Mensual
Gestión de Incidencias (orientadas a la Plataforma de Monitorización)	Tiempo de Respuesta en horario laboral mas de 2 horas	$< 10\%$	Mensual

Gestión de Problemas Proactivos	Cumplimiento plan entregables	100%	Mensual
Gestión de Versiones / Parches	Cumplimiento Política de Actualización de Agentes	95%	Mensual
Gestión de la capacidad	Entrega Informes mensuales de estado del consumo de licencias	≥12	Mensual

Los indicadores podrán ser solicitados para cada entidad de Gobierno Vasco y/o globales siendo obligación del adjudicatario su cumplimiento en todos ellos.

Estos indicadores tendrán una revisión mensual, trimestral o semestral dependiendo del indicador y a lo largo del servicio se podrán quitar o añadir indicadores, pero siempre de forma consensuada entre EJIE y la empresa adjudicataria.

7.2.2 Exclusión de los ANS's

El proveedor quedará liberado del cumplimiento de los ANS y de asumir la penalización correspondiente si dicho incumplimiento se debe a una de las siguientes causas:

- Incidentes provocados por órdenes expresas de EJIE.
- Modificaciones realizadas en la metodología que no se hayan comunicado de forma adecuada por EJIE al adjudicatario.
- Incidentes resultantes de no aplicar las acciones de mejora o recomendaciones que el proveedor haya justificado adecuadamente y EJIE hubiese aceptado previamente.
- Circunstancias que planteen una situación de emergencia o causas de fuerza mayor.

7.2.3 Compromiso de subsanación

Cuando ocurra el incumplimiento repetitivo de un ANS concreto, el proveedor se compromete a elaborar y ejecutar un plan de acción específico para la mejora del mismo. En ese caso además se podrían instaurar métricas ad hoc que permitan un seguimiento más preciso del servicio o servicios afectados. Dicho plan de todas formas no puede suponer en la práctica la minoración de los objetivos acordados para el ANS ni traducirse en una disminución neta de la calidad del servicio.

En incumplimiento continuado de los compromisos vinculados a los ANS se considerará un incumplimiento de contrato achacable al adjudicatario y en el caso de que supusiera la rescisión del mismo, el periodo de devolución del servicio sería sin coste para EJIE.

7.3 Seguimiento

A continuación, se detalla el modo de seguimiento :

	Objetivo	Participantes	Entregables
Seguimiento interno (quincenal)	Revisión de las tareas a realizar de forma quincenal	Responsable Técnico del Servicio Equipo Servicio	Herramienta apoyo SCRUM
Comité Técnico (mensual)	Revisión de problemas proactivos	Responsable Técnico del Servicio Equipo Servicio Posibilidad de Incluir al Cliente	Informe mensual de problemas proactivos Acta
Comité de seguimiento técnico (mensual)	Seguimiento de la consecución de los objetivos de los servicios	Service Owner (EJIE) Responsable Técnico del Servicio (EJIE) Responsable de Servicio (empresa adjudicataria)	Informe mensual del servicio Acta
Comité de gestión (cuatrimestral)	Revisión ejecutiva del servicio	Dirección Servicios Convergentes Service Owner (EJIE) Responsable Técnico del Servicio (EJIE)	Informe trimestral del servicio Acta

8 Entregables

EJIE necesitara como mimimo los siguientes entregables dentro del servicio:

- Entregable de acogida para nuevos clientes que quieran hacer uso del servicio.
- Guías de referencia de la monitorización de las aplicaciones.
- Informe de rendimiento de una aplicación. Comparación de líneas base o periodos.
- Informe Seguimiento de Tareas con metodología Agile.
- Informe de análisis de problemas proactivos.
- Informe de seguimiento del servicio. Con información de consumo del mismo, incidencias y problemas relevantes, proyectos en curso

Tanto los entregables como la calidad de los mismos serán evaluadas en la fase de valoración técnica de las ofertas, por lo que dichas características deberán detallarse en la oferta.

9 Perfiles profesionales

Para conformar el equipo de soporte, el suministrador debe ofrecer un equipo de trabajo dimensionado, como mínimo, con una serie de perfiles técnicos que garanticen el servicio y que deberán estar considerados entre los siguientes:

- Consultor especialista en plataformas APM y en concreto Dynatrace
- Técnicos de sistemas en APM especialistas en la solución implantada (Dynatrace)
- Técnicos de sistemas en APM especialistas en nuevo modelo de aplicaciones / contenedores / seguridad

Tanto la composición del equipo como la calidad del mismo serán evaluadas en la fase de valoración técnica de las ofertas, por lo que dichas características deberán detallarse en la oferta.

10 Anexo 1 Entorno Tecnológico

- Infraestructura

TECNOLOGIA/SOFTWARE/HARDWARE		
SDDC	ALMACENAMIENTO	BACKUP
VMWARE vSphere ESXi	EMC VPLEX	COMMAVULT
VMWARE vSphere vCenter	EMC VMAX	
VMWARE vSphere PSC	EMC PowerMAX	
VMWARE vSphere Update Manager	EMC VNX	
VMWARE NSX	Brocade	
VMWARE VSAN	EMC Isilon	
VMWARE vRealize Automation	EMC ECS	
VMWARE vRealize Orchestrator	MELANOX	
VMWARE Log Insight		

- Plataformas y Productos

TECNOLOGIA/SOFTWARE			
SISTEMAS OPERATIVO	BASES DE DATOS	MIDDLEWARE	PRODUCTOS
AIX	ORACLE DATABASE	ORACLE WEBLOGIC	ORACLE ENTERPRISE MANAGER
RHEL SERVER	ORACLE RAC	ORACLE SERVICE BUS	SAP ECC

HP-UX	MICROSOFT SQL SERVER	APACHE WEB SERVER	SAP BW
ANSIBLE	ORACLE GOLDEN GATE	MICROSOFT IIS	SAP Portal
PUPPET	MYSQL	NGINX	SAP PI
RHEL CLUSTER	MARIADB	NODEJS	SAP SOLMAN
OPENSIFT	POSTGRESQL	ORACLE COHERENCE	OPENTEXT DOCUMENTUM
RHEL IDM	APACHE HBASE	ORACLE TUXEDO	ORACLE BUSINESS INTELLIGENT / REPORTS
	APACHE CASSADRA	REDHAT JBOSS	AUTONOMY INTERVOWEN OPENDEPLOY
	APACHE DERBY	APPDYNAMICS	ARCGIS
		TOMCAT	MICROSOFT ANALYSIS/REPORTING SERVICES
			HORTONWORKS
			ORACLE DATA INTEGRATOR / WAREHOUSE BUILDER
			ORACLE IDENTITY MANAGER
			ORACLE UNIFIED DIRECTORY
			ORACLE FATWIRE
			LIFERAY
			ALFRESCO

- Comunicaciones y Seguridad

Comunicaciones Datos

DWDM	Fibernet
	Telnet
Switching	Cisco Catalyst
	Cisco Nexus
	Cisco ACI
	Huawei
	Alcatel
	HPE Aruba
	D-Link
Routing y conmutación MPLS	Juniper MX
	Juniper SRX
	Cisco ISR
	Fortinet Fortigate
Balanceo	A10
	Citrix NetScaler
Acceso a Internet	Allot
	Radware LinkProof
	Fortinet FortiGate
WiFi	Aruba Controllers
	Cisco WLC
	Aruba Airwave
	Huawei
Soluciones DDI (DNS-DHCP-IPAM)	Efficient IP
	Infoblox
	F5-BIG-DNS
	Fortinet Fortigate

Comunicaciones - Gestión de video y Voz

Solución de Videoconferencia <i>Gestión de equipos y Call Control</i> <i>MCU - Multiconferencia</i> <i>Gateway para Lync y SIP</i> <i>Compartir Contenido</i> <i>Gateway/SBC</i> <i>WebRTC y Servicios Web</i>	Polycom RealPresence Platform	
	Polycom RealPresence Resource Manager	
	Polycom RealPresence Collaboration Server	
	Polycom RealPresence Distributed Media Application (DMA)	
	Polycom ContentConnect	
	Polycom RealPresence Acces Director	
	Polycom RealPresence WebSuite	
Telefonía IP <i>Centralita</i> <i>Conctac Center</i> <i>IVR con ASR</i> <i>Servidor Operadoras</i> <i>Supervivencia ToIP</i> <i>Gateways Primarios</i> <i>Gateways NGN</i> <i>Directorio Telefónico</i> <i>Tarificador</i> <i>Mensajería Unificada</i> <i>Monitorización</i> <i>Grabador</i>	Mitel Platform	Unify Platform
	Mitel Mx-ONE (Media Servers, PM)	Unify OpenScape Voice (MS, CMP)
	Mitel MiContact Center Enterprise	Unify OpenScape Contact Center
	Mitel MiCollab Advanced Messaging	IVR Prosodie con ASR
		Unify OpenScape Concierge
		Unify OpenScape Branch
	Mitel MGU	Unify OpenScape RG8350
	Oracle Acme SBC	Oracle Acme SBC
	CMG - Directorio	Directorio Telefonico
	Tarificador	Tarificador
	Mitel MiCollab Advanced Messaging	Unify OpenScape Xpressions
	Mitel Performance Analytics	
	Grabador ASC	Grabador ASC

Seguridad

Navegación web	McAfee Web Gateway
	Fortinet FortiGate
Acceso remoto	Cisco ASA
	F5 BIG-IP APM
	Fortinet FortiGate
Firewall internos	Fortinet FortiGate
	Cisco ASA
	Check Point
Firewall externos	Fortinet FortiGate
	ForcePoint
	Check Point
Antivirus	TrendMicro Deep Security
	Bitdefender
	McAfee VSE, ENS, Encryption, Exchange
	Fortinet FortiGate

	Kaspersky (Endpoint)
IDS/IPS	Fortinet FortiGate
	McAfee Network Security Platform
Web Application Firewall (WAF)	F5 BIG-IP ASM
Radius/TACACS	Aruba ClearPass
	Cisco ACS
Gestión de dispositivos móviles (MDM)	MobileIron
Correo electrónico	Antispam Office 365 E3
	Cisco IronPort ESA
Vulnerabilidades	Rapid7 Nexpose
SIEM	Log Insight
	Fortinet FortiAnalyzer
Protección de documentos	SealPath
PKI	Microsoft ADCS

- Puesto de Trabajo

TECNOLOGIA/SOFTWARE			
COLABORACION	EUC	SERVER	PUESTO
Microsoft Skype For Business	VMWARE Airwatch	Microsoft Active Directory	Microsoft Windows EndPoint
Microsoft Exchange	VMWARE Horizon View	Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)	VMWARE ThinApp
Microsoft Sharepoint	VMWARE Identity Manager	Microsoft Windows Server	Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)
Microsoft ADFS		Microsoft System Center Operations Manager (SCOM)	
Microsoft Identity Manager (MIM)		Hyper-V	

Microsoft Office 365		Operations Manager Suite (OMS)	
Microsoft Azure		Microsoft DNS	
Microsoft TMG		Microsoft DHCP	
Microsoft ADConnect		Microsoft File & Print	

- Gestión IT

TECNOLOGIA/SOFTWARE	
GESTION IT	EVENTOS
ServiceNOW	Nagios
	ServiceNOW - ITOM
	OpenNMS

11 Anexo 2 Entorno Aplicaciones Actuales Osakidetza

En caso de que las empresas licitadoras requieran mayor información sobre las aplicaciones monitorizadas en la actualidad deberá solicitarla siguiendo los pasos establecidos como parte del protocolo de confidencialidad

