



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE N°: EJIE-137-2024

Servicios Profesionales para la Gestión de Cambio y Productividad de los Servicios de Puesto de Trabajo 2025-2027.

Pliego de condiciones técnicas

Octubre 2024

Este documento es propiedad de Eusko Jauriaritzaren 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:
1	18/10/2024	Primera versión	Josu Gonzalez	Fernando Ruiz

Contenido

1 **Introducción** 4

2 **Antecedentes** 5

3 **Objeto del Contrato** 6

4 **Alcance de la contratación** 7

 4.1 Servicios y Tecnologías..... 7

 4.2 Ámbito 8

5 **Características de los servicios a contratar** 9

 5.1 Descripción del Servicio 9

 5.2 Metodología, Seguimiento y Plan de Calidad 9

 5.2.1 Plan de Calidad 10

 5.3 Organización del Equipo de trabajo..... 10

1 Introducción

EJIE, Eusko Jauriaritzaren 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 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>

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco). Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

El presente pliego, como el resto de los documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

2 Antecedentes

EJIE contrata todos los servicios necesarios para la construcción, evolución y la adopción de los diferentes servicios de Puesto de Trabajo de EJIE.

Como parte de la adopción, EJIE ha gestionado los servicios de Gestión de Cambio necesarios para un uso eficiente de estos servicios de Puesto mediante el expediente EJIE-138-2021, que llega a su fin, abarcando principalmente el servicio de colaboración Elkarlan/Microsoft Office365 e incluyendo, en el alcance, a personas usuarias de varias entidades suscritas a servicios de Puesto de Trabajo: La propia EJIE, Administración General GV, Osakidetza o Justizia.

Se ve necesaria la contratación de nuevos servicios profesionales para continuar esta asistencia en la adopción de los servicios de puesto de trabajo actuales y de las nuevas funcionalidades como las relacionadas con las capacidades que ofrece la Inteligencia Artificial generativa en las soluciones de los servicios de puesto actuales.

3 Objeto del Contrato

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas es la contratación de unos servicios Profesionales para la realización de las labores de gestión de cambio necesarias para que las personas usuarias de los servicios de Puesto de Trabajo que ofrece EJIE utilicen estas de forma eficiente y puedan aumentar su productividad y seguridad en su trabajo diario.

Surgen nuevos modelos de trabajo basados en el teletrabajo, en el trabajo remoto y en capacidades, como las que ofrece la Inteligencia Artificial generativa, que implican una transformación cultural donde se considera clave establecer nuevos hábitos que ayuden a redefinir la forma de trabajar, colaborar y comunicarse.

Estos servicios son necesarios para dar respuesta a las necesidades, en el ámbito de puesto de trabajo, de diferentes Entidades del Sector Público Vasco en el periodo 2025-2027.

Los **objetivos** que deben primar **en el servicio de** son:

- Definición y Servicio de **Gestión del cambio**:
 - Definición del cambio en el puesto de trabajo con el objetivo de maximizar las capacidades de las soluciones de productividad definidas los servicios de Puesto de EJIE (apartado 4.1).
 - Identificación de los diferentes escenarios de posibles mejoras y evolución de las herramientas colaborativas, con el objetivo de potenciarlas para maximizar la productividad de los usuarios. Dinamizar y poner en práctica los resultados de los análisis.
 - Acompañar en su adopción y en la evolución tecnológica de los Servicios de Puesto, a la persona usuaria final de los mismos.
 - Fomentar la colaboración y la movilidad.
 - Apoyar una gestión del cambio continua con formaciones en euskera y en castellano (principalmente Online).
- **Colaborar** en iniciativas de **transformación del Puesto de Trabajo**:
 - Soporte y asistencia a migración de buzones de correo, de unidades de red, de espacios de colaboración, ...
 - Pilotos sobre nuevas soluciones de colaboración y de aumento de productividad en nuevos escenarios colaborativos.
 - Adopción de soluciones centradas en la Experiencia de Usuario.
 - Acompañamiento en la capacitación de las funcionalidades ofrecidas por la IA generativa incluida en los servicios de puesto de trabajo.
- **Gobierno del Servicio** de Colaboración y Productividad:
 - Gestionar necesidades de licencias y sus beneficios.
 - Gestión de grupos y equipos.
 - Definir normativas en el uso de nuevas soluciones de colaboración.
 - Indicadores de productividad y adopción
 - Iniciativas de aumento de productividad
 - Novedades de los Servicios.
- **Soporte de segundo nivel** funcional que sea un referente para resolver dudas o problemática de las iniciativas que se vayan implementando

4 Alcance de la contratación

El alcance de los servicios de consultoría y soporte cubren la gestión del servicio y las tareas a realizar para obtener el mayor rendimiento posible del despliegue de las herramientas incluidas en los servicios de colaboración definidos y otros servicios de puesto de trabajo. También se requiere soporte para las dudas e incidencias que surjan durante el despliegue de dichos servicios.

4.1 Servicios y Tecnologías

El nuevo modelo de Puesto de Trabajo que proporciona EJIE se basa en los siguientes servicios/productos y tecnologías:

- Servicio EUC/Lekuona (virtualización de puesto y aplicaciones):
 - Presentación de aplicaciones y Escritorios Virtuales basado en soluciones de VMWare Horizon. (VDI, RDSH, Aplicaciones virtualizadas, WorkspaceOne...)
- Servicio de Puesto de Trabajo Gestionado:
 - Puesto Tradicional basado en el AD de MS:
 - Directorio Activo de Microsoft, MS Windows 10/11 como SO de referencia, MS SCCM y soluciones de virtualización basadas en el servicio Lekuona.
 - Servicios de impresión, pago por uso, PPI, ...
 - Unidades de red. Mapeos, scripts de inicio de sesión.
 - Dispositivos con gestión Ligera:
 - Basado en Microsoft Intune, Ivanti MobileIron y VMWare Workspace One UEM como herramientas de MDM.
 - Tablet, móviles, W10 gestión ligera, ...
 - Gestión y monitorización de la experiencia de usuario con Flexible
- Servicio Elkarlan (Colaboración Ofimática):
 - Solución OnPremise (MS Exchange)
 - Solución Ofimática Online (MS Office 365, Google Workspace)
 - Soluciones Comunicaciones unificadas (ZOOM, Cisco WebEx,)
- Capacidades de Inteligencia Artificial generativa aplicada a servicios de Puesto de Trabajo.
 - Microsoft Copilot – M365 Copilot
 - ZOOM AI Companion
 - ...

El ámbito tecnológico principal a cubrir en el expediente es el centrado en el servicio SaaS de Microsoft Office365 y las tareas principales estarían orientadas en la gestión de cambio de las migraciones de las cargas OnPrem a dicha solución y en la adopción de nuevas funcionalidades.

A lo largo del presente contrato se podrán ir incrementando o decrementando las Tecnologías de las que EJIE se responsabilice, por lo que **trimestralmente** se revisarán las tecnologías en las que se basan los Servicios de Puesto de Trabajo.

EJIE dispone de servicios de Soporte, que denominaremos de Tercer Nivel, con sus principales proveedores tecnológicos.

4.2 Ámbito

Los servicios correspondientes a esta contratación se suministrarán para el área de **Servicios Convergentes** de EJIE y en concreto en el ámbito de **Puesto de Trabajo** desde el cual EJIE ofrece servicio a distintas Entidades y Organismos de la Administración Pública Vasca.

A fecha de firma del contrato del actual expediente, algunas de las entidades participantes en el proceso de Convergencia como Administración General, Osakidetza, Justicia, EITB, Visesa, etc. (hasta un número orientativo de 15) han podido finalizar el proceso de convergencia o estar en transición en alguno de los servicios indicados previamente. El ámbito total de puestos/usuarios es de 75.000 puestos, aunque no todas las Entidades están consumiendo todos los servicios de Puesto que ofrece EJIE.

Por ejemplo:

- Administración General y EJIE: Mas de 10.000 personas usuarias ya migrados a Office365 (licenciamiento Office365 E3)
- Justicia: Mas de 3.000 personas usuarias en proceso de migración a O365.
- Osakidetza: Mas de 30.000 buzones, pendiente de migración a O365. Más de 10.000 usuarios migrados

Durante el periodo de ejecución de la asistencia, podrían identificarse nuevas actuaciones y proyectos menores, cuya ejecución se considere necesaria para que EJIE pueda dar respuesta a las necesidades de Gestión de Cambio de los Servicios de Puesto de Trabajo que ofrece y sobre los que el adjudicatario deberá prestar los servicios objeto de la presente contratación (referencia a cláusula 16 de modificaciones previstas en PCP), Por ejemplo:

- Gestionar el Cambio de la adopción de a una nueva solución de colaboración (por ejemplo, Google Workspace)
- Gestionar el Cambio de la adopción de un servicio de puesto ya ofrecido por EJIE (por ejemplo, ZOOM) en una nueva Entidad no incluida en el alcance inicial
- Gestión de cambio de un nuevo escenario de trabajo (por ejemplo, Telatrabajo) donde apliquen diferentes servicios de puesto de trabajo ya existentes (por ejemplo, VDI+Office365)

5 Características de los servicios a contratar

5.1 Descripción del Servicio

Dado el carácter del servicio demandado, dentro de este apartado únicamente se describirán de un modo breve el conjunto mínimo de los trabajos a realizar y entregables a obtener. Dentro de las propuestas recibidas a esta necesidad de contratación, las empresas ofertantes podrán completar éstos con otros que consideren de interés en base a su experiencia en la realización de trabajos similares de modo satisfactorio.

El servicio realizará principalmente las siguientes tareas:

- Análisis del uso ofimático y de colaboración actual de los diferentes colectivos y perfiles de las Entidades, estableciendo un nuevo modelo de funcionamiento con personas usuarias internas y externas.
- Análisis de las iniciativas piloto que se propongan en el ámbito de los servicios de Puesto de Trabajo y que permitan definir un nuevo modelo.
- Implementación de las conclusiones de los análisis anteriores.
- Obtención de buenas prácticas, que se documentarán para que sirvan de referencia y ejemplo y que en algún caso se puedan añadir a los casos de uso que ya están diseñados para la formación.
- Organizar y Gestionar las Pruebas de Concepto del nuevo modelo y su despliegue posterior.
- Organizar y gestionar el Plan de Comunicación y Formación de los Servicios de Puesto para el personal de las Entidades.
- Organizar y gestionar la asistencia a los cursos que se pueden realizar durante la ejecución del expediente.
- Realizar las sesiones formativas necesarias (principalmente online) a las personas usuarias objeto de la gestión de cambio en euskera y castellano.
- Suministrar un soporte funcional de 2º nivel a las iniciativas de Puesto que vayan realizando las personas usuarias. El contacto con este soporte se realizará mediante las herramientas de Gestión IT (ServiceManager, Servicenow), correo electrónico/teléfono, y en los casos que lo requieran, habrá una atención presencial.
- Documentar las consultas repetitivas mediante píldoras formativas o guías de uso.

Teniendo en cuenta los ámbitos principales indicados en el apartado 3:

- Definición y Servicio de Gestión del cambio
- Colaborar en iniciativas de transformación del Puesto de Trabajo
- Gobierno del Servicio de Colaboración y Productividad
- Soporte de segundo nivel funcional que sea un referente para resolver dudas o problemática de las iniciativas que se vayan implementando

5.2 Metodología, Seguimiento y Plan de Calidad

Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento
- Informes de situación y progreso
- Hojas de control de tareas: si procede.

Se podrá considerar una gestión de tareas y planificación al realizar utilizando metodologías ágiles.

5.2.1 Plan de Calidad

El adjudicatario deberá proponer un Plan de Calidad que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y seguimiento de este.

Este plan deberá contemplar al menos:

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

El adjudicatario podrá ofrecer ANS que sirvan para garantizar la correcta ejecución del servicio

5.3 Organización del Equipo de trabajo

Los perfiles previstos para cubrir los objetivos sobre el alcance definido deben cubrir las funciones de:

- **Responsable del Servicio** como ejecutor principal de las tareas objeto del contrato y responsable último de los servicios que se presten a EJIE. Será el interlocutor directo con la persona responsable del servicio en EJIE. El Responsable de Servicio deberá asumir la ejecución de las siguientes tareas:
 - Tareas propias de Gestión del Servicio como responsable de la contratación:
 - Responsable e interlocutor ante EJIE del conjunto de servicios prestados durante el período que dure la asistencia.
 - Responsable de la calidad técnica de los servicios prestados y de la asistencia a EJIE.
 - Responsable de la puesta a disposición de la presente asistencia de los medios adecuados, incluida la sustitución del personal del equipo de trabajo en caso de que así lo precisara EJIE.
 - En caso de detección de incidencias o desviaciones en la calidad del servicio contratado, definición de soluciones para resolución de dichas deficiencias.
 - Coordinación del equipo de trabajo en la ejecución de las diferentes tareas, garantizando la calidad final de los trabajos.
 - Organizar y Gestionar las Pruebas de Concepto del nuevo modelo y su despliegue posterior.
 - Organizar y gestionar el Plan de Comunicación y Formación de los Servicios de Puesto.
- **Consultores técnicos y funcionales** con capacitación y experiencia adecuadas para realizar las labores análisis, implementación y soporte requeridas en el presente Pliego. Con conocimientos en las tecnologías indicadas en el apartado 4.1. Responsables de:
 - Suministrar un soporte funcional de 2º nivel a las iniciativas de Puesto que vayan realizando las personas usuarias. El contacto con este soporte se realizará mediante herramientas de Gestión IT (ServiceManager, ServiceNow), correo electrónico/teléfono, y en los casos que lo requieran habrá una atención presencial.
- **Consultores de organización y comunicación** con capacitación y experiencia adecuadas para realizar las labores de organización y comunicación requeridas en el presente Pliego. Responsables de:
 - Organizar y gestionar el Plan de Comunicación y Formación de los Servicios de Puesto para el personal de las Entidades.
 - Organizar y gestionar la asistencia a los cursos que se pueden realizar durante la ejecución del expediente.
 - Realizar las sesiones formativas necesarias (principalmente online) a las personas usuarios objeto de la gestión de cambio en euskera y castellano.