



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



Licencias y servicios Liferay 2020- 2022

Pliego de condiciones técnicas

Mayo 2020

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

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0		Primera versión	César Juárez	Iñaki Astorkia
				Aritz Iratzagorria

Índice

1	Introducción	4
2	Objeto y alcance del producto o servicio	5
2.1	Suscripción de licencias:	5
2.2	Servicios profesionales	6
3	Requisitos del producto o servicio	8
3.1	Licencias	8
3.2	Servicios profesionales ServiceNow	8

1 Introducción

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

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

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

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

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

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

2 Objeto y alcance del producto o servicio

EJIE requiere la contratación de suscripciones de licencias software y servicios profesionales para cubrir adecuadamente las necesidades que a continuación se detallan.

2.1 Suscripción de licencias:

Se requiere acceso a módulos (ITSM, ITOM, ITBM) de la plataforma de Gestión IT Servicenow en modalidad Software as a Service (SaaS), es decir, con acceso vía internet a nuestros entornos sin instalación de productos en EJIE

Los entornos que se requieren son:

- **Entorno productivo**, será el entorno que presta disponibilidad a los consumidores de los servicios de ServiceNow.
- **Entorno de integración**, similar al entorno productivo. Se usará como un paso previo antes de llegar a producción y será donde se validarán los cambios a realizar

El volumen de suscripción de licencias de cada producto para ambos entornos será el especificado en el apartado 3.1 del presente documento.

A fin de que EJIE pueda garantizar el debido cumplimiento de las condiciones de licenciamiento, será imprescindible incluir, junto con tales licencias de uso, la siguiente documentación firmada por el proveedor de servicio (en este caso Servicenow), sin cuyo aporte no se considerará completa la entrega:

- Subscription Service Agreement (Acuerdo de Suscripción de Servicios), que contendrá:
 - *Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento.*
 - *Términos y Condiciones Particulares de Licenciamiento, si existieran.*
 - *Términos y Condiciones de Soporte y Mantenimiento.*
 - *Guías de los productos contratados o, en su defecto, características de los mismos. Como mínimo, se entenderán los siguientes:*
 - *Métricas.*
 - *Definición de las métricas.*
 - *Cualesquiera otras particularidades de la instalación que pudieran ser de aplicación, como entornos en los que pueden o no desplegarse, etc.*
- Data Processing Addendum (contrato de encargado de tratamiento)
- Data Security Guide
- Customer Support Policy
- Security Program

2.2 Servicios profesionales

Actualmente sobre ServiceNow se aloja la solución de ITSM & ITOM para los servicios que se suministran desde el entorno de Convergencia Batera. El despliegue actual cubre los servicios de Telefonía IP, de correo y colaboración, de Infraestructura y de Hosting con los que ya se está suministrando servicio a algunos clientes de EJIE. Está previsto que en los próximos meses se incorporen los servicios de Dispositivos móviles, de Videoconferencia, de CAU y de Puesto de Usuario para diversos clientes, además de incluir a nuevos clientes en los que ya se están suministrando actualmente.

En este despliegue se contemplan los procesos de Incident Management, Problem Management, Change Management, Request Management, CMDB y descubrimiento y está previsto realizar el despliegue de otros módulos de ServiceNow como ITBM, para la gestión de proyectos, y Service Mapping, para la gestión de la disponibilidad de los Sistemas de Información más críticos.

Los entornos para los que se requieren servicios profesionales en este momento son:

Nombre de instancia	Tipo de instancia	Familia (Release)
Itbatera	Producción	New York
Itbaterdev	Integración	New York

Actualmente ambas instancias se encuentran en la familia más actual aunque según el plan de versiones de ServiceNow a lo largo de 2020 se espera quede desactualizado.

El fabricante ServiceNow ofrece servicios profesionales de apoyo a la configuración y despliegue de sus productos, paquetizados por perfiles especializados. Estos perfiles no están pensados para ejecutar los trabajos diarios sobre la herramienta, sino para orientar su desarrollo y servir de apoyo especializado a los equipos que los implementan. Este servicio cuenta con acceso directo tanto a bases de datos internas de conocimiento, como a los ingenieros de desarrollo de los productos, con posibilidad de escalado inmediato de incidencias. Las definiciones de los perfiles necesarios son:

Rol	Descripción
Senior Engagement Manager	Responsable de la ejecución exitosa del proyecto, gestión financiera y de recursos durante el curso del proyecto. Aporta experiencia en gestión de proyectos, garantiza el cumplimiento de los objetivos identificados, asigna recursos apropiados tanto de ServiceNow como del partner, documenta y comunica el estado de situación y actúa como el único punto de contacto durante el proyecto.
Senior Business Process Consultant	Facilita la definición y alineación de los procesos actuales con las mejores prácticas recomendadas por ServiceNow junto con los propietarios de procesos del cliente, el sponsor y los intervinientes. Asesora a los propietarios del producto a lo largo de la creación y el refinamiento de las historias, su clasificación y valida que se obtiene los resultados esperado y plantea la hoja de ruta para futuros pasos.
Senior Tech Consultant	Ofrece orientación técnica durante los talleres y asiste en la creación y refinamiento de historias. Asesora a los equipos de desarrollo sobre la configuración de la plataforma de ServiceNow durante los sprints compartiendo conocimiento y buenas prácticas
Tech Consultant	

Para garantizar el correcto funcionamiento de la herramienta y asegurar implantaciones de servicios adecuadas a las mejores prácticas recomendadas por el fabricante, EJIE considera necesario dotarse de dichos servicios. Estas variables se han revelado como claves en la resolución de incidencias y problemas anteriormente surgidos en nuestras instalaciones y estarán orientados a realizar las siguientes funciones:

- Consultoría para la implementación de nuevas aplicaciones o procesos que requieran los sistemas de información que usan ServiceNow.
- Servicio de soporte de segundo nivel para resolución de problemas o incidencias críticas en los entornos de producción.
- Apoyo al servicio de soporte de primer nivel de EJIE.

Los objetivos para cubrir con estos servicios son:

- Realización de talleres de trabajo para implantar ServiceNow en los nuevos servicios, como puesto de trabajo, y clientes, como podría ser Osakidetza.
- Asesoría en gobierno para fomentar la transformación de los procesos actuales de ITSM y los posibles futuros como la gestión de proyectos.
- Asesoría en buenas prácticas de implementación con el objeto de evitar la generación de deuda técnica durante la realización de las configuraciones.
- Asesoría en buenas prácticas técnicas para simplificar el proceso de actualización y la automatización de las pruebas funcionales.
- Validaciones trimestrales del estado de la instancia productiva, generando KPIs respecto a la salud en 5 áreas concretas (manejabilidad, rendimiento, seguridad, actualización y experiencia de usuario).

Estos servicios, tanto de consultoría de implementación como de soporte de segundo nivel deberán ser suministrados por el propio fabricante ServiceNow, por contar con acceso directo tanto a bases de datos internas de conocimiento, como a los ingenieros de desarrollo de los productos, con posibilidad de escalado inmediato de incidencias.

La vinculación con el fabricante ServiceNow deberá ser demostrada documentalmente en el momento de la prestación de los servicios para que estos sean aceptados por EJIE.

3 Requisitos del producto o servicio

Las licencias de producto necesarias son:

3.1 Licencias

El volumen de licencias cuyos derechos de uso se requieren es:

Product	Type	Units
ITSM Standard v2	ff user	360
BSH	BSH	10
IH starter	transactions	1
ITOM Visibility	SU	3000
ITOM Health	SU	1300
ITBM Standard (with PA)	ITBM user	15
agile team	module	1

3.2 Servicios profesionales ServiceNow

Se contempla la contratación de los Servicios Profesionales de ServiceNow para la ejecución de mejoras sobre la configuración actual y apoyo para la implantación de los nuevos servicios, por lo que se opta por contratar una bolsa de jornadas de consultoría del fabricante, que podrá consumirse bajo demanda.

Respecto al volumen de servicios profesionales requeridos, después del análisis de necesidades que hemos realizado, se ha considerado la adquisición del paquete **SOW0020440**, que ServiceNow define de la siguiente manera:

SKU	Rol	Horas estimadas
SOW0020440	Sr. Engagement Manager	180
	Sr. Business Process Consultant	274
	Sr. Tech Consultant	378
	Tech Consultant	80

Aunque es un paquete, las horas se irán consumiendo según transcurran las necesidades., Hay unas necesidades básicas para revisar la configuración actual que su planificación es previsible, pero hay otras necesidades que dependen de la planificación de los proyectos de implementación de nuevos servicios y de adecuación de los existentes a nuevas necesidades. Por este último motivo, el precio del paquete es el tope de consumo que se va a hacer y únicamente se abonarán las horas que se consuman, según la tarificación de cada perfil.