



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



Catálogo de servicios

Versión 3.8.5

27 de diciembre de 2022

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak – 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:
<2.2		Versiones de trabajo del programa ITIL		
2.2	10/01/2011	Versión integrada en el SGQ el 25/05/2011	A. Landa	I. Gurpegui
3.0	12/12/2012	Primera versión revisada en el SGQ según los requisitos establecidos en las normas UNE 93200:2008 e ISO 20000-1	A. Ares	I. Gurpegui
3.1	15/04/2013	Actualización de los responsables de servicio Actualización de los ANS según revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad Eliminación de la tipología «bronce departamental» en el servicio de explotación	A. Ares	A. Elizegi
3.2	15/05/2013	Integración del servicio de formación en el servicio de asistencia técnica	A. Ares	A. Elizegi
3.3	25/02/2014	Integración del servicio de implantación como un servicio a medida. Actualización de los ANS	A. Ares	A. Etxeberria
3.4	17/03/2015	Aclaración de condiciones de facturación establecidas por el Consejo de Administración, para el Servicio de Asistencia Técnica.	A. Landa	A. Etxeberria
3.5	07/06/2016	Reasignación de responsable de Servicios, tras cambio de Director de Área de Proyectos y Asistencia Técnica. Cambio del tamaño de buzón en 2016, en el Servicio de "Puesto Usuario". Corrección de error en la descripción de la ficha "Servicios a medida".	A. Landa	A. Etxeberria
3.6	21/02/2017	Reasignación responsable Servicios, del Área de PyAT. Adaptación de ANS a realidad, tras cambio de Sist. Inform.	A. Landa	A. Etxeberria
3.7	27/03/2018	Reasignación responsables de Servicios, de anteriores Áreas de producción, y de Soporte y Telecomunicaciones. Revisión del Catálogo de Servicios con la perspectiva de género.	A. Landa	A. Etxeberria
3.8	19/07/2019	Incorporación de Servicio de Comunicaciones Móviles	E. Iglesias	A. Etxeberria
3.8.1	27/11/2019	Modificación ANS Servicio Puesto Usuario y Versión Euskera.	E. Iglesias	Comité Dirección
3.8.2	01/02/2021	Incorporación de Servicios de IaaS, Hosting, Elkarlan, Telefonía IP	A. Aletxa	A. Etxeberria
3.8.3	26/01/2022	Reasignación responsables de Servicios de IaaS, Hosting, Elkarlan, Telefonía IP y comunicaciones móviles	A. Aletxa	A. Etxeberria
3.8.4	26/02/2022	Incorporación de nuevos Servicios: Housing Almacenamiento Infraestructura pasiva WAN SMS gestionado Navegación Servicio de Videoconferencia Gestión de la conectividad LAN y Wifi Servicio de Escritorio Virtual (Lekuona) Gestión de impresión Centro de Operaciones de Seguridad	A. Aletxa	A. Etxeberria

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
		Servicios de Plataforma Big Data Clasificación de los servicios de Albergues, Explotación y como Servicios en retiro.		
3.8.5	27/12/2022	Actualización de versión en documentos relacionados. Cambio de nombre del servicio de Infraestructura pasiva WAN, por Conectividad WAN. Clasificación de los servicios de Puesto usuario y de Atención a usuarios como Servicios en retiro. Incorporación de nuevos Servicios: Backup Zaintza Conexión segura remota Puesto gestionado	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña

Índice

1	Introducción	6
1.1	Propósito.....	6
1.2	Contenido del documento	6
1.3	Documentos relacionados	6
1.4	Glosario.....	7
2	El catálogo de servicios.....	8
2.1	Objetivos del catálogo	8
2.2	Los servicios del catálogo	8
2.3	Mantenimiento del catálogo	9
3	Derechos y obligaciones de las entidades cliente	10
3.1	Derechos de clientes	10
3.2	Obligaciones de los clientes.....	10
3.3	Normativa reguladora	10
3.4	Tratamiento de reclamaciones de servicio.....	11
3.5	Formas de participación	11
3.6	Compromisos y calidad de servicio	11
4	Líneas de servicio	13
4.1	Asistencia técnica y consultoría	13
4.2	Comunicaciones.....	13
4.3	Infraestructuras.....	14
4.4	Proyectos.....	15
4.5	Puesto de trabajo.....	16
4.6	Servicios corporativos unificados	16
4.7	Servicios en retiro	17
4.8	Otros servicios	18
5	Fichas de servicio	19
5.1	Asistencia técnica y consultoría.....	20
	Asistencia técnica.....	20
	Consultoría	21
5.2	Comunicaciones.....	22
	Conectividad WAN	22
	SMS gestionado	23
	Voz	24
	Comunicaciones móviles.....	26
	Navegación.....	27
	Servicio de Videoconferencia.....	30
	Gestión de la conectividad LAN y Wifi	32
	Conexión segura remota	33
5.3	Infraestructuras.....	34
	Housing	34
	IaaS	35
	Backup Zaintza.....	37

	Almacenamiento (STaaS)	39
	Hosting	41
5.4	Proyectos.....	44
	Desarrollo de aplicaciones	44
	Mantenimiento de aplicaciones	45
	Proyectos tecnológicos	46
5.5	Puesto de trabajo.....	47
	Servicio de Escritorio Virtual (Lekuona)	47
	Gestión de impresión	48
	Puesto gestionado.....	50
5.6	Servicios corporativos unificados	51
	Servicios de colaboración y comunicación (Elkarlan)	51
	Servicio de Centro de Operaciones de Seguridad.....	54
	Plataforma BDaaS - BigData como servicio	56
5.7	Servicios en retiro	58
	Albergues	58
	Explotación	59
	Puesto usuario	60
	Atención a usuarios	61
5.8	Otros servicios	62
	Servicios a medida	62
6	Acuerdos de nivel de servicio.....	63
6.1	Asistencia técnica y consultoría.....	63
6.2	Comunicaciones.....	63
6.3	Infraestructuras.....	64
6.4	Proyectos.....	64
6.5	Puesto de trabajo.....	64
6.6	Servicios corporativos unificados	64
6.7	Servicios en retiro	65
6.8	Otros servicios	65

1 Introducción

1.1 Propósito

El **Catálogo de servicios** tiene como objetivo principal presentar a todas las partes interesadas una visión común sobre los servicios que EJIE ofrece a sus entidades clientes, tanto los tradicionales como los nuevos servicios de la convergencia.

1.2 Contenido del documento

Además de este capítulo de introducción, el Catálogo de Servicios presenta los siguientes contenidos:

- la descripción del catálogo de servicios;
- la definición de cada línea de servicio y de los servicios contenidos en ellas;
- un conjunto de fichas que reflejan la definición, características principales y tipologías de cada servicio del catálogo; y
- los acuerdos de nivel de servicio estándar.

1.3 Documentos relacionados

Documentos localizables a través del responsable de calidad:

- Manual calidad.
- Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (UNE-EN ISO 9001:2015).
- Tecnología de la información. Sistema de Gestión del Servicio (SGS). Parte 1: Requisitos (UNE ISO/IEC 20000-1:2018)
- Cartas de servicios. Requisitos (UNE 93200:2008).

Documentos legislativos:

- Decreto 35/1997, de 18 de febrero, por el que se regula la planificación, organización, distribución de funciones y modalidades de gestión en materia de sistemas de información y telecomunicaciones.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de éstos (a partir de 25/05/2018).
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- En lo que no se oponga a la normativa anterior, Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Decreto 94/2009, de 21 de abril, de modificación del Decreto 35/1997, de 18 de febrero, por el que se regula la planificación, organización, distribución de funciones y modalidades de gestión en materia de sistemas de información y telecomunicaciones.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

1.4 Glosario

Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa o reducir la probabilidad de recurrencia, de una no conformidad detectada u otra situación no deseada.

Acción preventiva. Acción tomada para evitar o eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación no deseada.

Acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA): Acuerdo establecido entre entidades clientes y EJIE sobre un servicio, que contiene los niveles mínimos de calidad que EJIE debe cumplir como parte de la prestación.

Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente: Órgano o entidad con capacidad para iniciar el procedimiento de solicitud de un nuevo servicio, o cualquiera de los procedimientos asociados a la prestación del mismo: encargo, convenio, encomienda, modificación, seguimiento, cancelación, etc. Al igual que en el caso de la persona usuaria, las propias unidades de EJIE pueden actuar como clientes en ciertos servicios del catálogo, que pueden contratar para realizar sus actividades.

Continuidad de servicio. Capacidad de gestionar los riesgos y sucesos que pueden tener un grave impacto en el servicio con el fin de prestar, de forma continua, los servicios con los niveles acordados.

Disponibilidad de servicio. Capacidad de un servicio, o componente de un servicio, de realizar la función requerida en un momento acordado o durante un periodo de tiempo acordado.

Línea de servicio: Agrupación lógica de servicios del catálogo que cuentan con aspectos comunes o pertenecen a un mismo ámbito de actuación.

Mejora continua. Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos del servicio.

No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto. Resultado de un proceso.

Procedimiento. Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Responsable de servicio: Figura principal de responsabilidad de un servicio contemplado en el catálogo que es ofrecido directamente a clientes. Tiene una visión global del servicio, considerando los procesos y grupos de infraestructura que los soportan y clientes a los que se prestan.

Satisfacción de cliente. Percepción del cliente, sobre el grado de cumplimiento de sus requisitos.

Seguridad de la información. La preservación de la confidencialidad, la integridad y accesibilidad de la información. Además, pueden estar involucradas otras propiedades como la autenticidad, responsabilidad, no repudio y fiabilidad.

Servicio: Conjunto de actividades y recursos prestados por EJIE en su conjunto, cuya combinación proporciona un producto de valor que satisface las necesidades de sus clientes, en función de las actividades que éstos realizan

Sistema de gestión de la calidad. Conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactúan para establecer la política y objetivos de calidad y para lograr dichos objetivos.

Tipología de Servicio: Particularización de un servicio del catálogo en “elemento” de valor más concreto que facilita la comprensión sobre el servicio, así como su posible contratación. Una Tipología de Servicio hereda todas las características del Servicio al que pertenece y puede incluir aspectos o compromisos específicos nuevos, y con rasgos diferenciales entre ellos, pero en el mismo ámbito.

Persona usuaria: Conjunto de personas que utiliza de forma habitual el servicio prestado por EJIE como parte de sus actividades diarias. La persona usuaria puede ser personal externo o interno a EJIE, ya que para ciertos servicios, los propios empleados de EJIE pueden comportarse como persona usuaria.

2 El catálogo de servicios

2.1 Objetivos del catálogo

El catálogo proporciona la descripción de cada servicio con sus características más importantes, así como las figuras de responsabilidad encargadas de garantizar su adecuada prestación y mantenimiento.

Los objetivos fundamentales del catálogo son:

- Formalizar la relación con clientes a través de un recurso de relación único, mejorando el entendimiento mutuo.
- Proporcionar mayor visibilidad, transparencia e información a las entidades clientes y personas usuarias, sobre los servicios que reciben.
- Establecer un modelo de calidad basado en acuerdos asociados a los servicios que EJIE proporciona.
- Contribuir a la adaptación continua de EJIE a las necesidades de clientes a través de un recurso flexible que a su vez permita la incorporación, modificación o eliminación de servicios de forma controlada.
- Servir de recurso central de referencia para alinear las distintas iniciativas internas de EJIE, ya sean en ejecución o futuras.

2.2 Los servicios del catálogo

El catálogo se ha desarrollado en base a la siguiente definición de servicio:

Conjunto de actividades y recursos prestados por EJIE en su conjunto, cuya combinación proporciona un producto de valor que satisface las necesidades de sus clientes en función de los procesos de negocio que éstos realizan.

El valor de un servicio para un cliente depende fundamentalmente de dos factores:

- **Utilidad:** un servicio será útil cuando cubra de forma adecuada las necesidades de los clientes que los contratan.
- **Garantía:** independientemente del factor anterior, los aspectos de fiabilidad (disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad) son fundamentales para que los clientes y personas usuarias puedan hacer uso del servicio cuando lo necesiten como parte de sus actividades diarias.

Con estos dos factores en mente, cada servicio del catálogo cuenta con una serie de características precisas que definen su funcionalidad, y un conjunto de compromisos que establecen los niveles de calidad que EJIE se acuerda cumplir durante la prestación.

Además, se han tenido en cuenta las siguientes características:

- Un servicio tiene carácter unitario, pudiendo ser solicitado, modificado, seguido y revocado de forma independiente.
- Está expresado en un lenguaje comprensible para los clientes que los contratan y es representativo en función de las actividades que éstos realizan.
- Puede ser adaptado y personalizado a las necesidades del cliente, en base a la utilización de opciones predefinidas en el servicio.
- Cuenta con indicadores y compromisos de calidad que permitirán conocer el desempeño del servicio de forma global.
- Cada acuerdo formalizado documentalmente entre EJIE y la entidad cliente, para la prestación de un servicio del catálogo, constituye una instancia de servicio.
- Cada instancia de servicio puede ser cuantificada a nivel de costes de forma independiente del resto de instancias.

2.3 Mantenimiento del catálogo

El Comité de Dirección de EJIE traslada los objetivos estratégicos de la organización y las necesidades de los clientes a los servicios del catálogo y participa activamente en la identificación de nuevos servicios y oportunidades de negocio junto con los responsables de los servicios.

El responsable del catálogo de servicios evalúa constantemente la adecuación de los servicios definidos en el catálogo ya que:

- tiene una visión global del servicio respecto la funcionalidad que soporta (utilidad) y los términos de calidad en los que se ofrece (garantía);
- conoce los procesos de EJIE, los grupos de infraestructura que lo soportan y los clientes a los que se presta;
- realiza una gestión y supervisión del mismo; y
- participa en las labores de definición de los acuerdos de nivel de servicio asignados.

El Comité de Dirección revisa al menos anualmente el catálogo para adecuarlo, en su caso, a las nuevas necesidades detectadas.

Se ha integrado el catálogo en el Sistema de Gestión de la Calidad. De esta forma se asegura que el catálogo es conforme a las normas de referencia de la organización en esta materia y que la información contenida en el catálogo refleja fielmente los servicios prestados.

3 Derechos y obligaciones de las entidades cliente

Ya sea como cliente o como persona usuaria, quienes utilizan o interactúan con los servicios de EJIE de este catálogo, cuentan con un conjunto de derechos generales fundamentales que son aplicables a cualquiera de los elementos representados en el presente documento.

3.1 Derechos de clientes

Cualquier cliente de EJIE que contrate alguno de los servicios del catálogo tiene adquiridos al menos los siguientes derechos:

- Disponer y tener acceso a los recursos necesarios que le permitan:
 - acceder al catálogo de servicios para conocer los servicios que EJIE le ofrece,
 - consultar las características generales de cada servicio para conocer su objetivo, alcance y colectivo al que va dirigido,
 - acceder a las tarifas aplicables para la contratación de la instancia de servicio de forma que pueda conocer su coste y presupuestarlo de forma adecuada, y
 - conocer las características propias de los acuerdos establecidos con EJIE respecto a los servicios solicitados.
- Podrá realizar reclamaciones sobre los servicios que recibe.
- Podrá disponer de informes sobre el desempeño del servicio contratado.
- Podrá realizar modificaciones en los servicios que recibe para adaptarlos a sus necesidades, según se establece en las características propias del servicio y utilizando para ello canales y procedimientos formalizados.
- Dispondrá de personas de contacto y canales de acceso a los mismos para tratar aspectos sobre su servicio.

3.2 Obligaciones de los clientes

Cualquier cliente de EJIE que contrate alguno de los servicios del catálogo tiene adquiridos al menos las siguientes obligaciones:

- Deberá conocer las características de los servicios que recibe, así como los compromisos de calidad adquiridos por EJIE.
- Deberá cumplir con las condiciones de uso de los servicios, así como en el acuerdo establecido de forma conjunta con EJIE.
- Deberá utilizar los canales de acceso y los procedimientos establecidos para requerir información o solicitar la modificación de los términos en los que se ofrece alguno de sus servicios.
- Deberá proporcionar la información necesaria, en caso de que se requiera, para que EJIE pueda prestar los servicios según se recoge en el catálogo de servicios y en los acuerdos establecidos de forma conjunta con EJIE.
- Deberá cumplir con la legislación vigente respecto a la utilización de los recursos tecnológicos que componen los servicios, así como en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal.

3.3 Normativa reguladora

- Decreto 35/1997, de 18 de febrero, por el que se regula la planificación, organización, distribución de funciones y modalidades de gestión en materia de sistemas de información y telecomunicaciones.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

- Decreto 94/2009, de 21 de abril, de modificación del Decreto 35/1997, de 18 de febrero, por el que se regula la planificación, organización, distribución de funciones y modalidades de gestión en materia de sistemas de información y telecomunicaciones.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Disposición 56 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible de modificación de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

3.4 Tratamiento de reclamaciones de servicio

Las entidades clientes y las personas usuarias podrán realizar reclamaciones asociadas a un servicio cuando alguna de sus características no haya sido cumplida o no estén satisfechos con la prestación del mismo. Estas reclamaciones serán tratadas tal y como se ha establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad de EJIE.

Cuando una reclamación sobre el servicio no sea resuelta mediante los canales normales (indicadas en apartado 3.5), el cliente podrá solicitar su tratamiento en el Comité de Dirección de EJIE mediante el correo electrónico reclamaciones@ejie.eus.

3.5 Formas de participación

Las entidades clientes y personas usuarias pueden participar formalmente en la gestión y revisión del catálogo de servicios contactando con EJIE para presentar valoraciones, sugerencias, reclamaciones o quejas sobre el servicio recibido a través de distintos canales:

- A través del correo electrónico del responsable del servicio.
- A través del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el correo electrónico calidad@ejie.eus.
- Registrando una reclamación en el CAU mediante la extensión telefónica 440.
- Registrando una reclamación en la herramienta habilitada, en su caso, para gestionar las peticiones de servicio.
- Registrando una reclamación dirigida al Comité de Dirección de EJIE mediante el correo electrónico reclamaciones@ejie.eus.
- Cumplimentando la encuesta de satisfacción transmitida por la Dirección de EJIE anualmente.

3.6 Compromisos y calidad de servicio

Cada servicio contenido en el catálogo cuenta con compromisos de calidad que establecen los niveles mínimos de servicio comprometidos con carácter anual. De forma general, se han definido dos compromisos para todos los servicios del catálogo:

- Responder formalmente a todas las reclamaciones que se presenten en el plazo máximo de un mes.
- Mantener un nivel de satisfacción mínimo en las encuestas a clientes de 7 sobre 10.

Los compromisos de los servicios (acuerdos de nivel de servicio) son monitorizados y analizados de forma continua mediante un conjunto de indicadores y niveles de control adecuados. También se dispone de otros indicadores en los que puede monitorizarse información relevante como volúmenes y cargas de trabajo.

En caso de no alcanzar alguno de los compromisos, el responsable de servicio correspondiente definirá las acciones necesarias para subsanar la situación y evitar que las entidades cliente y personas usuarias se vean afectadas

Por otro lado, en el Sistema de Gestión de la Calidad de EJIE se elabora anualmente el informe de revisión por la dirección en el que, entre otras cosas, se informa de:

- el comportamiento de los servicios frente a los objetivos establecidos;
- la información de tendencias de los niveles de servicio;

- las no conformidades encontradas frente a los requisitos de las normas de referencia o los requisitos del servicio y sus causas identificadas;
- las medidas de la satisfacción del cliente, las quejas del servicio y los resultados de los análisis de las medidas de satisfacción y de las quejas.

4 Líneas de servicio

Para facilitar su gestión, los servicios del catálogo han sido agrupados en bloques o Líneas de Servicio que representan actividades y productos de características similares, o centrados en un mismo ámbito de actuación:

- Asistencia técnica y consultoría
- Comunicaciones
- Infraestructuras
- Proyectos
- Puesto de trabajo
- Servicios corporativos unificados
- Servicios en retiro
- Otros servicios

4.1 Asistencia técnica y consultoría

Servicios que contemplan la asesoría, consultoría y apoyo de EJIE a sus clientes, basándose en personal especializado con conocimientos en alguna de las siguientes áreas:

- Conocimientos especializados en un determinado campo tecnológico (comunicaciones, proyectos, seguridad).
- Conocimientos sobre soluciones tecnológicas del mercado que dan respuesta a necesidades estándar de los clientes.
- Conocimientos sobre la Administración Pública, Gobierno Vasco y los procesos que éstos realizan.

Dentro de la línea de Asistencia técnica y consultoría, EJIE cuenta con los siguientes servicios:

Servicio	Definición
Asistencia técnica	El servicio de Asistencia Técnica tiene como objetivo proporcionar personal especializado a los clientes de EJIE, en función de las necesidades especificadas por éstos.
Consultoría	El servicio de Consultoría contempla la dedicación de personal experto de EJIE en distintos campos (infraestructuras, proyectos, seguridad, definición de estándares), para el análisis de las necesidades de los clientes, y la definición de soluciones y planes de acción asociados.

4.2 Comunicaciones

Dentro del área de comunicaciones se concentran los servicios que tienen que ver con las conexiones necesarias para los clientes de la convergencia. Se contemplarán dentro de esta línea también aquellos servicios de telecomunicaciones necesarios para poder conectarse tanto a la red privada de EJIE como al mundo exterior.

Servicio	Definición
Conectividad WAN	El servicio de conectividad WAN tiene como objetivo cubrir todas las necesidades de transmisión de datos de todo tipo entre los edificios de EJ/GV. Se centralizará la gestión y la contratación de servicios externos para las obras de implantación de infraestructura de comunicaciones requerida por cada uno de los clientes.
SMS gestionado	Servicio que facilita la prestación del servicio SMS a entidades y organismos del sector público que deseen adscribirse al servicio. El servicio tiene las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> - Caudal garantizado y exclusivo para cada entidad (no es compartido) de 200 SMS/segundo. - Posibilidad de ampliación de caudales en caso de necesidad para campañas especiales.
Voz	Servicio dedicado a ofrecer una plataforma de telefonía IP que permita a las entidades suscritas al servicio ofrecer prestaciones de Telefonía, Contact Center, puesto operador.

Comunicaciones móviles	Servicio dedicado cubrir las necesidades de las entidades clientes y personas usuarias en comunicaciones móviles gestionadas y seguras (voz, datos, y servicios adicionales y de valor añadido).
Navegación	El servicio de Navegación Web consta de las siguientes funcionalidades en función de la tipología del servicio contratado: <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a Internet seguro para personas, equipos y aplicaciones que se encuentren dentro de la organización. - Acceso a Internet seguro para personas que se encuentren fuera de la organización. - Filtrado de Navegación Web basado en reputación y categorización de URLs. - Detección básica de amenazas basada en tecnología de antivirus tradicional. - Detección avanzada de amenazas basada en tecnología de sandboxing.
Video	Esta plataforma de videoconferencia y gestión de video permitirá que las entidades que se unan al servicio puedan tener acceso a estas prestaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Establecer videoconferencias entre personas de la misma entidad, de entidades distintas y externas. Estos usuarios se pueden unir a la videoconferencia utilizando cualquier dispositivo que cumpla los requisitos (PC, móvil, Tablet, teléfono IP, teléfono convencional o sala con equipamiento específico). - Grabar vídeo y audio de las videoconferencias. - Visualización de contenidos emitidos en directo o consumidos a demanda. - Edición avanzada de los contenidos audiovisuales.
Gestión de la conectividad LAN y Wifi	El servicio de Gestión de la conectividad LAN y WIFI tiene como objetivo adecuar la infraestructura existente en las entidades, así como proveer de la nueva infraestructura que sea necesaria. Además, el servicio también cubre el acceso a internet que demanden las entidades.
Conexión segura remota	Servicio dedicado a ofrecer una conexión segura remota, que permite el acceso remoto seguro a las redes de cada entidad a través de Internet basadas en autenticación y cifrado. Actualmente con el auge del teletrabajo, este servicio le provee a las entidades adheridas una estrategia de seguridad

4.3 Infraestructuras

Los servicios gestionados de infraestructuras ofrecen a los clientes de la convergencia una variedad de opciones de suscripción para cubrir las necesidades de sus procesos de negocio. Estos servicios proporcionan toda la oferta de una arquitectura Cloud como: IaaS, BaaS, Hosting (Básico: Servidor, Medio: Plataforma, Avanzado: Aplicaciones) y no cloud como Housing y cesión de servidores físicos.

Los servicios de Infraestructuras soportan las infraestructuras hardware y software del resto de servicios de la Convergencia.

Dentro de la línea de infraestructuras, EJIE cuenta con los siguientes servicios:

Servicio	Definición
Housing	El servicio proporciona espacio físico y facilidades para la incorporación de los elementos de infraestructura propios del cliente dentro del CPD de EJIE. Además del espacio físico se ofrece conexionado eléctrico, climatización, conexionado a red, montaje y desinstalación, reciclaje y opciones de manos remotas y guarda de cintas de Backup
IaaS Infraestructuras tecnológicas como servicio	El servicio IaaS ofrece bajo una modalidad de Infraestructura como Servicio en la nube (Cloud IAAS) un modelo de Tecnologías de la Información ágil que prioriza la velocidad y la flexibilidad. Es un Cloud con interoperabilidad híbrida basado en Infraestructura automatizada y la segmentación segura de aplicaciones, concebido para prestar servicios de IT al Gobierno Vasco, Organismos Autónomos (OOAA) y a otras Entidades del sector Público Vasco. El servicio IaaS se podrá nutrir internamente de servicios de Cloud Públicos de forma transparente para los clientes.
Backup Zaintza	Servicio gestionado de copias de seguridad, consumido por todos aquellos clientes cuyos sistemas de información residan en BATERA, además de todos aquellos clientes que lo soliciten.

	Este servicio proporciona al cliente la protección de datos, mediante la ejecución diaria de procesos de copia de seguridad de sus datos. Se puede utilizar para proteger, así como para restaurar cualquier dato dañado o perdido
STaaS Almacenamiento como servicio	Servicio dedicado a ofrecer almacenamiento gestionado a los Clientes que lo soliciten, en función del tipo de servicio origen que necesite acceder y consumir este servicio de almacenamiento se le ofertará un tipo u otro de almacenamiento dependiendo varios factores (protocolo de acceso, rendimiento, capacidad, etc). Este servicio proporciona al cliente acceso a una plataforma de almacenamiento de datos. Se puede utilizar para transferencias de datos y almacenamiento redundante, así como para restaurar cualquier dato dañado o perdido.
Hosting	El servicio cubre la gestión tecnológica global de aplicaciones, computación, almacenamiento, redes y contingencias de forma flexible. Abarca todo el ciclo de vida desde la identificación de los sistemas a integrar en el Cloud de Batera, pasando por la definición y transición a la nube y su operación y soporte una vez integrado <ul style="list-style-type: none"> - Hosting básico – gestión de servidores: Esta modalidad de servicio está orientada a aquellos clientes que disponen de autonomía para la gestión de sus plataformas de tecnologías de la información, pero que desea despreocuparse de la gestión de la infraestructura que soporta estas plataformas. Adicionalmente a los servicios ofrecidos en la modalidad de IaaS, el hosting básico incluye un soporte técnico especializado disponible para colaborar en la gestión de incidentes y problemas surgidos en la infraestructura y que el equipo de TI del cliente no puede solucionar por sí mismo. - Hosting medio – gestión de plataformas: Esta modalidad de servicio está orientada a aquellos clientes que desean mantener el control de las aplicaciones de negocio propias, pero quieren despreocuparse de la gestión de los plataformas y productos estándar necesarios para el correcto funcionamiento de sus aplicaciones de negocio, además de la gestión de la infraestructura ya incluida en la modalidad Básica. Así mismo incluye un soporte técnico especializado para consultas y problemas que puede incluir escalado al fabricante - Hosting avanzado – gestión de aplicaciones: Esta modalidad está orientada a aquellos clientes que buscan la máxima calidad del servicio. Nuestros equipos de soporte se encargarán de gestionar y administrar íntegramente sus principales bases de datos y productos que dan soporte a sus aplicaciones de negocio. Se basa en una estandarización de dichas aplicaciones de negocio y su ciclo de vida maximizando la disponibilidad y seguridad.

4.4 Proyectos

Servicios referentes al desarrollo, implantación y mantenimiento de aplicaciones, así como de cualquier otro servicio que tenga relación con la integración de productos informáticos en la infraestructura del Gobierno Vasco.

Se contemplarán dentro de esta línea también aquellos proyectos de carácter tecnológico que den como resultado productos que puedan ser utilizados por otros servicios, o directamente por las personas usuarias que los emplean.

Dentro de la línea de proyectos, EJIE cuenta con los siguientes servicios:

Servicio	Definición
Desarrollo de aplicaciones	Servicio dedicado a cubrir las necesidades de un cliente a través de la planificación, diseño y desarrollo de un producto a medida o configuración de una solución estándar. El servicio garantiza el cumplimiento de los estándares del Gobierno Vasco y normativa interna de EJIE. Como parte del servicio se realiza un control de calidad de las aplicaciones, con el objetivo de asegurar la fiabilidad y calidad de los productos que van a ser incorporados a la infraestructura del Gobierno Vasco desde el punto de vista técnico y funcional.

Mantenimiento de aplicaciones	<p>Servicio dedicado a la realización de tareas de mantenimiento correctivo y evolutivo de un producto basado en un desarrollo a medida o configuración de una solución estándar, garantizando el cumplimiento de los estándares del Gobierno Vasco y normas internas.</p> <p>Como parte del servicio se realiza un control de calidad de las aplicaciones, con el objetivo de asegurar la fiabilidad y calidad de los productos que van a ser incorporados a la infraestructura del Gobierno Vasco desde el punto de vista técnico y funcional.</p>
Proyectos tecnológicos	<p>El servicio de Proyectos Tecnológicos contempla el estudio, planificación y realización de proyectos de carácter técnico para el diseño e implantación de soluciones tecnológicas que posteriormente son empleadas por otros servicios (ej. Desarrollo de Aplicaciones) o adecuan los recursos actuales a las nuevas necesidades de los clientes y de EJIE (ej. actualización de Oracle a una nueva versión).</p>

4.5 Puesto de trabajo

Los servicios que se incluyen en Puesto de Trabajo proporcionan a las personas usuarias de las entidades cliente todas las herramientas necesarias para realizar sus actividades diarias en su puesto de trabajo ya sea en su centro de trabajo, o en remoto, hardware, software o de soporte.

Servicio	Definición
Servicio de escritorio virtual (Lekuona)	<p>Se trata de un servicio de virtualización del puesto de trabajo (virtual desktops) de los usuarios finales y de las aplicaciones de negocio a las que acceden en su día a día (virtual applications) que está basado en productos de VMWare.</p> <p>Este servicio podrá ser utilizado desde cualquier dispositivo y desde cualquier lugar, accediendo mediante el usuario corporativo de cada cliente</p>
Gestión de impresión	<p>Se trata de un servicio de provisión de equipamiento de impresión, de los servicios asociados de mantenimiento de averías y configuración, así como la provisión de todos los componentes consumibles de manera que se garantice que los usuarios tengan un entorno de impresión, viable, gestionado y eficiente</p>
Puesto gestionado	<p>Servicio dedicado a proporcionar a las personas usuarias los recursos tecnológicos necesarios para la realización de sus actividades diarias en su puesto de trabajo, atendiendo a las necesidades de cada entidad cliente y cumpliendo en todo momento con las políticas y normas de uso especificadas por cada entidad consumidora del servicio.</p>

4.6 Servicios corporativos unificados

Los servicios corporativos comprenden los servicios colaborativos y de mejora de la productividad de alojamiento en nube que se ofrecerán a través del cloud y CPD de EJIE de manera segura.

Servicio	Definición
Servicios de colaboración y comunicación (Elkarlan)	<p>El Servicio de Elkarlan es un conjunto de servicios orientados a mejorar la productividad de los empleados públicos del Gobierno Vasco. Estos servicios se entregan a los Clientes de manera paquetizada para dar la respuesta más adecuada a las necesidades de los diferentes perfiles de los usuarios. Ejje puede ofrecer estos servicios de Elkarlan a través de dos modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - On premise. Contempla los siguientes servicios ofrecidos en el cloud de EJIE: <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico (MS Exchange) • Espacios de colaboración (MS SharePoint) en fase de desaproveccionamiento. - Cloud SaaS. Se ofrece además la posibilidad de contratar distintos planes del servicio Office 365 ofrecido directamente en la nube de Microsoft: <ul style="list-style-type: none"> • Exchange On-line • Office365 Enterprise E1 • Office365 Enterprise E3.

Servicio de Centro de Operaciones de Seguridad	<p>Servicio dedicado a ofrecer un Centro de Operaciones de Seguridad, que brinda un conjunto de soluciones (Gestión de Amenazas y Vulnerabilidades, SIEM, EDR, Vigilancia Digital, CSIRT) que permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenir de forma proactiva riesgos que puedan comprometer la seguridad de la infraestructura. - Identificar y Analizar las vulnerabilidades presentes en la infraestructura. - Mitigar las vulnerabilidades presentes en la infraestructura. - Detectar, Identificar, neutralizar y dar respuesta a las diferentes amenazas de seguridad. - Monitorizar y analizar los endpoints de la red con la finalidad de prevenir y detectar amenazas de seguridad
Plataforma BDaaS - BigData como servicio	<p>El servicio BDaaS es una plataforma de Big Data Multitenant que permite a las entidades suscritas a este servicio disfrutar de las siguientes prestaciones y funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plataforma flexible que se adapta a las necesidades de los usuarios ya que es escalable tanto en número de servicios como a nivel de almacenamiento. - Es una solución capaz de adaptarse y evolucionar según las necesidades de los consumidores de la plataforma. <p>Además del tamaño de los datos, también se tiene en cuenta la calidad, el procesado y qué valor de los datos se quiere obtener</p>

4.7 Servicios en retiro

Dentro de este apartado se encuentran los servicios en proceso de retirada del catálogo. Estos servicios están en prestación, pero no son contratables para nuevas entidades.

Del ámbito de las infraestructuras

Servicio	Definición
Albergues	<p>A partir del servicio de Albergues, EJE proporciona la infraestructura y elementos tecnológicos necesarios para que sus clientes alojen sus aplicaciones y datos.</p> <p>El servicio puede adecuarse a las necesidades específicas del cliente, contemplando entre ellas: espacio físico, infraestructura tecnológica, aspectos de soporte, gestión, seguridad y continuidad de la infraestructura suministrada y de los productos albergados.</p>
Explotación	<p>El servicio de Explotación contempla las tareas necesarias para operar un producto/aplicación dentro de la infraestructura del Gobierno Vasco administrada por EJE, así como su gestión y soporte en el entorno de producción, a fin de asegurar que dicho producto está prestando servicio con los niveles de calidad requeridos.</p> <p>Como parte del servicio se incluye el soporte de la infraestructura y software base suministrado, así como de los productos de clientes albergados en la misma.</p>

Del ámbito del puesto de trabajo

Servicio	Definición
Puesto usuario	<p>Servicio dedicado a proporcionar a la persona usuaria los recursos tecnológicos necesarios para la realización de sus actividades diarias en su puesto de trabajo, dentro de la Red Corporativa del Gobierno Vasco (RCAGV) y cumpliendo en todo momento con las políticas y normas de uso especificadas por el Gobierno Vasco.</p>
Atención a usuarios	<p>Servicio dedicado a proporcionar a personas usuarias los recursos tecnológicos necesarios para la realización de sus actividades diarias en su puesto de trabajo, fuera de la Red Corporativa del Gobierno Vasco (RCAGV) según sus necesidades particulares dentro de su propia infraestructura.</p>

4.8 Otros servicios

Servicios que no pueden ser ubicados en otras líneas, generalmente definidos a partir de proyectos particulares que han sido consolidados en servicios de forma posterior.

Asimismo, se incluye dentro de esta línea los servicios a medida, diseñados y creados por EJIE para cubrir las necesidades particulares de alguna entidad cliente, en un periodo de tiempo determinado.

Dentro de la línea de otros servicios, EJIE cuenta con los siguientes servicios:

Servicio	Definición
Servicios a medida	Dentro de Servicios a medida se engloban todos aquellos servicios asociados a las necesidades particulares de un cliente y que no pueden ser cubiertas por otros servicios del catálogo. Son creados de forma específica para esa entidad cliente y se retiran una vez finaliza su periodo de prestación. En caso de que un servicio a medida pueda ser reutilizado, la Dirección de EJIE apoyada por otros roles evaluará su incorporación dentro del Catálogo de Servicios.

5 Fichas de servicio

Para delimitar mejor su ámbito de actuación, se ha incluido una ficha descriptiva por cada servicio ofrecido a una entidad cliente, a fin de recoger los aspectos básicos que los caracterizan.

A continuación, se hace una breve descripción de cada uno de los campos contenidos en la ficha de servicio:

- **Nombre de servicio:** nombre del servicio que se describe en la ficha.
- **Línea de servicio:** agrupación lógica o línea a la que pertenece el servicio de la ficha.
- **Responsable:** responsable de servicio asignado y correo electrónico de contacto.
- **Cliente:** Órgano o entidad que pueden solicitar y contratar dicho servicio.
- **Definición:** descripción breve del servicio, similar a la recogida en el apartado anterior del documento.
- **Características:** aspectos básicos que definen el servicio incluyendo condiciones básicas de prestación y soporte del mismo.
- **Tipologías de servicio:** listado y definición de las tipologías existentes en ese servicio en caso de que disponga de ellas.
- **Oferta del servicio:** listado y definición de la oferta a la que se suscribe ese servicio en caso de que disponga de ellas.

5.1 Asistencia técnica y consultoría

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Asistencia técnica	Línea de servicio Asistencia técnica y consultoría
Responsable Juanjo Villa jj-villa@ejje.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Entes Públicos - Sociedades Públicas - Organismos Autónomos
Definición El servicio de Asistencia Técnica tiene como objetivo proporcionar personal especializado a los clientes de EJIE, en función de las necesidades especificadas por éstos.	
Características <ul style="list-style-type: none"> - Asignación del personal (interno o externo) con los perfiles profesionales adecuados para la realización de labores de apoyo técnico y/o consultoría según las necesidades demandadas por el cliente en materia de IT. - Realización de los análisis funcionales, para los proyectos designados. - Gestión y control de la calidad, en los proyectos, actividades, y procesos determinados. - Apoyo a la implantación de los Sistemas de Información. - Dirección de Proyectos de desarrollo, en los encomendados a EJIE. - Colaboración en la planificación IT del Departamento u Organismo correspondiente. - Interlocución técnica en los proyectos de colaboración inter-departamental o inter-institucional en los que sea requerida. - Analizar la situación y previsiones de evolución del Departamento u Organismo, identificando y aportando propuestas de soluciones tecnológicas adecuadas. - Se considera facturable toda dedicación, a excepción de: <ul style="list-style-type: none"> o Permiso por maternidad o Baja con IT (incapacidad temporal tramitada) o Vacaciones y permisos o Horas sindicales o (Las horas extras, y salvo excepción, deberían ser cero. Si se facturan, deben ser neutras, y por tanto se cobrarían, al dedicar o al compensar, dichas horas.) 	
Tipologías de servicio Este servicio no cuenta con Tipologías de Servicio	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Consultoría	Línea de servicio Asistencia técnica y consultoría
Responsable Aritza Iratzagorria a-iratzagorria@ejie.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Entes Públicos - Sociedades Públicas - Organismos Autónomos
Definición El servicio de Consultoría contempla la dedicación de personal experto de EJIE en distintos campos (infraestructuras, proyectos, seguridad, definición de estándares), para el análisis de las necesidades de los clientes, y la definición de soluciones y planes de acción asociados.	
Características <ul style="list-style-type: none"> - Estudios comparativos del mercado para la selección de soluciones tecnológicas. - Acuerdo para establecer los parámetros de plazos, costes, y calidad del proyecto. - Asesoría especializada sobre sistemas de información, tecnologías y herramientas. - Realización de Pliegos de Bases Técnicas y propuestas de contratación. 	
Tipologías de servicio <ul style="list-style-type: none"> - Análisis: como parte del servicio se realizará un análisis de la situación y se proporcionará un conjunto de líneas directrices para solventar el problema. - Análisis + estudio de opciones: el proyecto realizará un análisis de la situación actual y una descripción de las opciones de solución disponibles para solventar el problema. - Análisis + Estudio de opciones + Planificación de la opción: el proyecto realizará un análisis de la situación actual así como un estudio de las opciones disponibles, incluyendo un plan de acción que recoja las acciones a realizar para implantar la solución elegida. - Análisis + Estudio de opciones + Planificación de la opción elegida + Ejecución de un piloto o prueba de concepto: incluye el análisis de la situación actual y la identificación y planificación de implantación de la solución elegida así como la realización de un piloto que verifique la adecuación de la solución. 	

5.2 Comunicaciones

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Conectividad WAN	Línea de servicio Comunicaciones
Responsable Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Definición El servicio de Conectividad WAN tiene como objetivo cubrir todas las necesidades de transmisión de datos de todo tipo entre los edificios de EJ/GV. Se centralizará la gestión y la contratación de servicios externos para las obras de implantación de infraestructura de comunicaciones requerida por cada uno de los clientes.	
Características Los servicios de telecomunicaciones demandados permitirán a EJ/GV y resto de organismos satisfacer los siguientes objetivos básicos: <ul style="list-style-type: none"> - Establecer los medios de transmisión adecuados para posibilitar las comunicaciones corporativas entre sedes de las redes y entes de EJ/GV de manera eficiente. - Establecer los medios de transmisión adecuados que permitan interconexiones privadas para diferentes tipos de servicios. - Establecer los mecanismos y herramientas de control y gestión de los servicios contratados a todos los niveles implicados, que posibiliten el máximo nivel de actuación a los servicios técnicos de EJIE y un absoluto grado de control. - Garantizar en su totalidad y en todo momento los máximos niveles de eficiencia, disponibilidad, calidad, privacidad y seguridad de todas las comunicaciones 	
Tipologías de servicio A continuación, se indican las tipologías de servicio que las entidades podrán contratar: <ul style="list-style-type: none"> - SDWAN - MPLS (Normal/Cifrado) - Fibra Oscura - Servicio Óptico (Normal/Cifrado) - Servicio de conexión privada a nube pública - Otros (4G/5G, VPN-IP asimétrico) El servicio de Infraestructura Pasiva WAN permite realizar las siguientes peticiones de servicio: <ul style="list-style-type: none"> - Alta de servicio - Alta de evento temporal - Traslado de servicio a un nuevo edificio o a un edificio existente - Modificación en el servicio - Baja de servicio - Solicitud de informe específico de servicio Además, en estos servicios se podrá solicitar la monitorización del suministro eléctrico del edificio.	
Tarifas Las tarifas se actualizan en Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio SMS gestionado	Línea de servicio Comunicaciones
Responsable Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejje.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Definición <p>Servicio de SMS Gestionado facilita la prestación del servicio SMS a entidades y organismos del sector público que deseen adscribirse al servicio. El servicio tiene las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caudal garantizado y exclusivo para cada entidad (no es compartido) de 200SMS/segundo - Posibilidad de ampliación de caudales en caso de necesidad para campañas especiales - Se basa en dos elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Mensajería A2P: Solución global de mensajería SMS y MMS. Proporciona, por un lado, el acceso de la aplicación remota del cliente a la infraestructura de mensajería permitiendo el intercambio de SMS y MMS. Por otro lado, gestiona los interfaces con los elementos de la red móvil que permiten la transmisión de los mensajes, haciendo que estos interfaces sean transparentes para el cliente. • MenTes: Plataforma software y servicios de TI asociados que, operando sobre el servicio Mensajería A2P, amplían y potencian su funcionalidad para adaptarlo a los requerimientos específicos de cada entidad. 	
Características <ul style="list-style-type: none"> - Redundancia de plataformas con activo-activo con acceso por 1 IP o 2 IPs. Se dispone de dos plataformas en dos ubicaciones geográficas diferentes, de tal manera que, ante la posible caída o degradación de una de ellas, el tráfico lo puede asumir la segunda. Opción de acceder a las dos plataformas (2 IPs) y dirigir el tráfico por una o por otra al criterio de cada entidad o de acceder a un único punto de entrada (1 IP) y que sea el proveedor quien balancee el tráfico entre las dos plataformas. - Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad en su nivel alto. 	
Tipologías de servicio <p>El servicio se presta en base a una única tipología denominado servicio SMS gestionado.</p> Oferta técnica de servicio <ul style="list-style-type: none"> - SMS Nacional: El usuario podrá dar de alta una numeración corta o una larga. - SMS Internacional - Interconexión privada - Herramientas disponibles: <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web de Estadísticas e Informes • Portal Web de Campañas 	
Tarifas <p>Las tarifas se actualizan en Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos</p>	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Voz	Línea de servicio Comunicaciones
Responsable Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Definición <p>Servicio dedicado a ofrecer una plataforma de telefonía IP que permita a las entidades suscritas al servicio ofrecer las siguientes prestaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar llamadas dentro de una misma entidad - Realizar llamadas entre entidades que hagan uso del servicio sin salir a red pública - Realizar llamadas al exterior (salida a red pública unificada) - Establecer un Contact Center para gestión de llamadas (con agentes y supervisores) - Gestionar llamadas mediante un puesto de operador/a - Grabar llamadas - Configurar sistemas de respuesta interactivos (IVR) - Configurar buzones de voz - Tener acceso a información del uso de la plataforma: actividad de extensiones y tarificación de llamadas <p>A la hora de diseñar este servicio, se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Máxima interoperabilidad con la tecnología que ya dispone la persona usuaria y la que pueda tener a futuro - Solución basada en estándares que garantizan la continuidad y sostenibilidad - Facilidad de uso - Alta disponibilidad - Escalabilidad, dejando el servicio preparado para crecer según demanda 	
Tipologías de servicio Telefonía IP <p>Este servicio permite la realización de estos tipos de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dentro de una misma entidad - Entre entidades que hagan uso del servicio sin salir a red pública - Al exterior de la entidad (salida a red pública unificada) <p>Asimismo, según las opciones seleccionadas, se tendrá acceso a prestaciones adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buzón de voz (incluye sistema de operadora personal) - Grabación de llamadas - Dentro de esta tipología se distinguen los siguientes tipos de extensión: <ul style="list-style-type: none"> • Extensión telefónica básica • Extensión telefónica avanzada (incluye supervivencia) <p>En cualquiera de los dos casos (extensión básica o avanzada), se podrá elegir una o las dos siguientes opciones (prestaciones adicionales):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buzón de voz (incluye sistema de operadora personal) - Grabación de llamadas 	

Contact Center

Este servicio permite establecer un centro de gestión de llamadas para distribuir llamadas entre agentes según sus habilidades y acceder a informes con toda la actividad de llamadas, ofrece las siguientes características:

- ACD: configuración de reglas de distribución personalizadas.
- CTI: Integración con aplicaciones de gestión, scripts, IVRs y desarrollos a través de los SDKs de MiContact Center Enterprise.
- IVR: Entrante y saliente. Soporte TTS y ASR.
- Marcación predictiva: Sistema de marcación predictiva progresiva con interfaz para la importación de contactos.
- Grabación de llamadas
- Informes: Acceso inmediato a información estadística de la actividad del Contact Center mediante reportes prediseñados. También permite personalizar informes según demanda de la clientela.
- Web App: para diseñar aplicaciones web, formularios de datos y guiones dinámicos integrados en el Contact Center.
- Diseño de flujo: Herramienta gráfica que permite programar aplicaciones de IVR, flujos de trabajo y automatización de tareas.
- Integraciones con sistemas de información y procesos de negocio para la automatización de flujos de trabajo.
- Agente: Interfaz que reemplaza al teléfono físico y permite gestionar las interacciones telefónicas.
- Supervisor: Interfaz web de supervisión y monitorización de agentes en tiempo real, que permite controlar y apoyar el servicio que están dando los agentes.
- Administrador: Interfaz de configuración y acceso que permite la administración unificada de todo el sistema.
- Configuración basada en web: acceso a los datos del centro de contacto de configuración común, incluidos agentes, grupos de servicio, habilidades y otros elementos.
- Posibilidad de redundancia (si los agentes de Contact Center están asociados a extensiones con supervivencia y existe réplica local de los servicios de Contact Center)

Puesto de operador/a

Este servicio permite la gestión y distribución de llamadas desde una aplicación instalada en el ordenador. Sus características principales son:

- Acceso a listín telefónico (global y por entidad)
- Interfaz personalizable (colores, umbrales, accesos directos, ...)
- Funciones mediante atajos de teclado
- Realización de llamadas y otras operaciones con teclado y/o ratón
- Información detallada de llamadas entrantes
- Información del estado de las extensiones de la plataforma
- Visualización de colas
- Informes en tiempo real e históricos

Tarifas

Las tarifas se actualizan en [Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos](#)

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Comunicaciones móviles	Línea de servicio Infraestructuras
Responsable Fernando Ruiz Marroquín fernando-ruiz@ejje.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Definición El servicio busca garantizar la cobertura de todas las necesidades en comunicaciones móviles gestionadas y seguras (voz, datos, SMS, MMS, RCS, RPV, EMM, LBS, M2M, etc.) para las redes sectoriales, organismos, y entidades públicas de Euskadi.	
Características El servicio contempla las siguientes características generales: <ul style="list-style-type: none"> - Oferta de servicios que permitan cubrir todas las necesidades en comunicaciones móviles (voz, datos, SMS, MMS, RCS, RPV, EMM, LBS, M2M, IoT, etc.) para las redes sectoriales, organismos y entidades públicas de Euskadi: - Interconexión con las infraestructuras de conmutación de voz privadas existentes por las que se cursará el tráfico desde y hacia los teléfonos fijos corporativos (la infraestructura de red mediante la que el proveedor proporcionará este servicio debe estar soportada con carácter obligatorio en medios físicos basados en infraestructuras terrestres). - Interconexión privada para transmisión de datos con las redes sectoriales o entes. - Cobertura de calidad y capacidad adecuada a las necesidades de negocio en los edificios de las entidades. - Provisión de terminales móviles de diversos tipos (persona usuaria, oficina móvil, ...) en modalidad de cesión y compra. - Provisión de accesorios asociados a terminales móviles. - Gestión asociada a todos los niveles. - Gestión de la seguridad, considerando los dispositivos en producción, aplicaciones corporativas y públicas de uso extendido, procedimientos de trabajo de persona usuaria, análisis forense estadístico y procedimientos de vigilancia activa. 	
Tipologías de servicio <ul style="list-style-type: none"> - Servicios de interconexión de red pública - Servicios de interconexión de red privada - Servicios de interconexión RPV - Servicios básicos - Servicios suplementarios - Centralita virtual - Servicios basados en localización - Priorización de tráfico - Comunicaciones por satélite - Servicios medidos - Terminales móviles - Gestión RPV Móvil - Gestión EMM 	
Tarifas Las tarifas se actualizan en Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Navegación	Línea de servicio Comunicaciones
Responsable Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejje.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Definición <p>Este servicio ofrece a las entidades un servicio de Navegación Web con las siguientes funcionalidades en función de la tipología del servicio contratado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a Internet seguro para personas, equipos y aplicaciones que se encuentren dentro de la organización. - Acceso a Internet seguro para personas que se encuentren fuera de la organización. - Filtrado de Navegación Web basado en reputación y categorización de URLs. - Detección básica de amenazas basada en tecnología de antivirus tradicional. - Detección avanzada de amenazas basada en tecnología de sandboxing. 	
Características <p>El servicio se ofrece con las siguientes características implícitas en su diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Robusto: Servicio ofrecido en alta disponibilidad y DR. - Flexible y Escalable: Servicio preparado para adoptar configuraciones flexibles adaptadas a las diferentes necesidades y con capacidad de crecimiento bajo demanda. 	
Tipologías de servicio <p>El servicio de Navegación Web se prestará según estas tipologías de servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perfil 1: Navegación segura básica - Perfil 2: Navegación segura básica para equipos portátiles - Perfil 3: Navegación segura avanzada para equipos portátiles <p>A continuación, se detallan las características específicas de las diferentes tipologías de servicio.</p> <p>Perfil 1: Navegación segura básica Se corresponde con un servicio de Navegación Web en el que las personas usuarias pueden navegar con un nivel básico de seguridad. Se trata de un perfil que se aplicará por defecto a todos PCs de la entidad.</p> <p>Características</p> <ul style="list-style-type: none"> - Filtrado de URLs basado en categorías, incluyendo categorías específicas de seguridad - Filtrado de URLs basado en reputación - Apertura SSL selectiva para análisis de navegación cifrada HTTPS - Filtrado de ficheros por tipología y categorización - Políticas flexibles en base a IPs, personas usuarias, grupos, etc. - Análisis de contenido en tiempo real - Análisis antivirus (antivirus de doble motor para malware conocido con información reputacional) - Informes de uso estándar y personalizables <p>Prerrequisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponer de un dispositivo conectado a la red de la entidad y que el software utilizado para conectarse a Internet soporte proxy explícito. Todos los navegadores web soportan proxy explícito, pero pueden existir ciertas aplicaciones software que no permitan la utilización de proxy. - Para dispositivos que no cumplen el requisito anterior se analizaría la viabilidad de su acceso al servicio usando la alternativa de proxy transparente. 	

Perfil 2: Navegación segura básica para equipos portátiles

Se corresponde con un servicio de Navegación Web en el que las personas usuarias pueden navegar con un nivel básico de seguridad y, además, tengan acceso al servicio de navegación cuando se encuentren fuera de su lugar de trabajo sin conexión a una red corporativa (roaming) a través de elementos de seguridad centralizados.

Se trata de un perfil orientado a personas usuarias que poseen un equipo portátil y lo usan para navegar a través de una red ajena a la entidad (conexiones desde domicilios particulares, por ejemplo)

Características

Filtrado de URLs basado en categorías, incluyendo categorías específicas de seguridad

- Filtrado de URLs basado en reputación
- Apertura SSL selectiva para análisis de navegación cifrada HTTPS
- Filtrado de ficheros por tipología y categorización
- Políticas flexibles en base a IPs, personas usuarias, grupos, etc.
- Análisis de contenido en tiempo real
- Análisis antivirus (antivirus de doble motor para malware conocido con información reputacional)
- Informes de uso estándar y personalizables

Prerrequisitos

- Disponer de un dispositivo conectado a la red de la entidad y que el software utilizado para conectarse a Internet soporte proxy explícito. Todos los navegadores web soportan proxy explícito, pero pueden existir ciertas aplicaciones software que no permitan la utilización de proxy.
- Para dispositivos que no cumplen el requisito anterior se analizaría la viabilidad de su acceso al servicio usando la alternativa de proxy transparente.
- Disponer de un software específico (agente) proporcionado por EJIE y que la entidad instalará en los equipos siguiendo sus estándares y herramientas.
- El citado software se instalará en un dispositivo con las siguientes características:
 - Windows Server 2008 R2 o superior
 - Windows 7 o superior
 - macOS 10.12 (Sierra) o superior
 - El software de agente no está disponible para dispositivos móviles (iOS, Android)

Perfil 3: Navegación segura avanzada para equipos portátiles

Se corresponde con un servicio de Navegación Web en el que las personas usuarias pueden navegar con un nivel avanzado de seguridad y, además, tengan acceso al servicio de navegación cuando se encuentren fuera de su lugar de trabajo sin conexión a una red corporativa (roaming).

Se trata de un perfil orientado a las personas usuarias que poseen un equipo portátil y tienen necesidades especiales de seguridad (perfiles VIP o similares)

Características

- Filtrado de URLs basado en categorías, incluyendo categorías específicas de seguridad.
- Filtrado de URLs basado en reputación
- Apertura SSL selectiva para análisis de navegación cifrada HTTPS
- Filtrado de ficheros por tipología y categorización
- Políticas flexibles en base a IPs, personas usuarias, grupos, etc.
- Análisis de contenido en tiempo real
- Análisis antivirus (antivirus de doble motor para malware conocido con información reputacional)
- Informes de uso estándar y personalizables
- Análisis antivirus (solución malware avanzada mediante capacidades de análisis heurístico y análisis por comportamiento para prevenir ataques de malware de día zero)
- Análisis sandboxing

Prerrequisitos

- Disponer de un dispositivo conectado a la red de la entidad y que el software utilizado para conectarse a Internet soporte proxy explícito. Todos los navegadores web soportan proxy explícito, pero pueden existir ciertas aplicaciones software que no permitan la utilización de proxy.
- Para dispositivos que no cumplen el requisito anterior se analizaría la viabilidad de su acceso al servicio usando la alternativa de proxy transparente.
- Disponer de un software específico (agente) proporcionado por EJIE y que la entidad instalará en los equipos siguiendo sus estándares y herramientas.
- El citado software se instalará en un dispositivo con las siguientes características:
 - Windows Server 2008 R2 o superior

- Windows 7 o superior
- macOS 10.12 (Sierra) o superior
- El software de agente no está disponible para dispositivos móviles (iOS, Android)

Tarifas

Las tarifas se actualizan en [Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos](#)

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Servicio de Videoconferencia	Línea de servicio Comunicaciones
Responsable Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Descripción <p>Esta plataforma de videoconferencia y gestión de video permitirá que las entidades que se unan al servicio puedan tener acceso a estas prestaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer videoconferencias entre personas de la misma entidad, de entidades distintas y externas. Estos usuarios se pueden unir a la videoconferencia utilizando cualquier dispositivo que cumpla los requisitos (PC, móvil, Tablet, teléfono IP, teléfono convencional o sala con equipamiento específico) - Grabar vídeo y audio de las videoconferencias - Visualización de contenidos emitidos en directo o consumidos a demanda - Edición avanzada de los contenidos audiovisuales 	
Características <p>Algunos casos de uso del servicio pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Celebrar una reunión periódica de seguimiento involucrando a varias sedes de la organización - Trabajar sobre un documento desde varias localizaciones - Grabar una sesión de videoconferencia para su posterior visionado (para propósitos formativos o legales) - Emitir en directo un curso de formación - Poner a disposición de las personas usuarias cursos y otros contenidos que puedan ser consumidos a demanda <p>A la hora de diseñar este servicio, se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Máxima interoperabilidad con la tecnología que ya dispone la persona usuaria y la que pueda tener a futuro - Solución basada en estándares que garantizan la continuidad y sostenibilidad - Facilidad de uso <p>Escalabilidad, dejando el servicio preparado para crecer según demanda</p>	
Tipologías de servicio Videoconferencia y gestión de video <p>Esta tipología de servicio permite el establecimiento de videoconferencias entre personas la misma entidad y entre personas de distintas entidades adheridas al servicio. También es posible incluir en las sesiones a personas externas a las entidades. Las personas usuarias se pueden unir a la videoconferencia utilizando cualquier dispositivo que cumpla los requisitos (PC, móvil, Tablet, teléfono IP, teléfono convencional o sala con equipamiento específico)</p> <p>Mediante la funcionalidad de grabación se podrá capturar el video de una videoconferencia que está siendo tratada por la plataforma de video, así como otros contenidos generados por la persona usuaria (por ejemplo, captura de video de una webcam). Por su parte, el gestor de contenidos de video permitirá organizar y editar los contenidos audiovisuales.</p> <p>En lo que respecta a visualización de contenidos, se podrán reproducir los contenidos bajo las siguientes modalidades de reproducción a demanda o emisión en directo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relacionadas con la videoconferencia: <ul style="list-style-type: none"> • Videoconferencia punto a punto y punto a multipunto • Inclusión en la sesión de cualquier dispositivo que cumpla estándares 	

- Integración con las herramientas de colaboración de Microsoft corporativas (Skype, Lync)
- Integración con las plataformas de correo de Microsoft corporativas (Exchange)
- Integración con las plataformas de telefonía corporativa
- Creación de salas de reunión virtuales
- Programación de reuniones
- Directorios para agilizar el mercado
- Compartición de contenidos durante la sesión
- Calidad de video 1080pHD
- Posibilidad de integración con soluciones de videoconferencia existentes.
- Posibilidad de aplicación de políticas de seguridad en el acceso al servicio
- Relacionadas con la grabación:
 - Acceso a grabación mediante credenciales corporativas
 - Grabación de videoconferencias punto a punto y punto a multipunto
 - Grabación en calidad 1080p@30fps
 - Creación de salas de grabación virtual
 - Soporte de los principales estándares (WMV, MP4)
 - Captura de video desde:
 - Equipos de sala bajo estándares H.323/SIP
 - Desde plataformas Microsoft (Lync o Skype for Business)
 - Desde WebRTC
- Relacionadas con el portal de gestión de video:
 - Acceso a portal de gestión de contenidos mediante credenciales corporativas
 - Interfaz web para subir, descargar o editar contenidos
 - Búsqueda de contenidos audiovisuales por creador o palabras clave
 - Valoración e inclusión de comentarios de los videos
 - Creación de roles de persona usuaria (administrador, solo lectura, validador, etc.)
 - Publicación y uso compartido de grabaciones en canales privados o públicos
 - Configuración de políticas de acceso a contenidos
 - Envío de enlaces de acceso a contenidos vía correo electrónico
 - Etiquetado/categorización de videos
 - Creación de documentos adjuntos relacionados con el contenido audiovisual como ayuda o complemento a dicho video
 - Compatibilidad con los principales formatos de video (WMV, MP4)
 - Reproductor integrado compatible HTML5 y Flash
 - Edición básica de contenidos (subtítulos, marcas de agua, ...)
 - Edición avanzada de contenidos (recorte anterior y posterior, división, superposición)
 - Organización de eventos
 - Posibilidad de establecer una fecha de validez de videos
 - Cifrado de contenidos
 - Posibilidad de integración con aplicaciones de terceros
 - Streaming unicast y multicast
 - Reproducción en calidad 1080p
 - Backup de contenidos

Tarifas

Las tarifas se actualizan en [Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos](#)

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Gestión de la conectividad LAN y Wifi	Línea de servicio Comunicaciones
Responsable Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Descripción El servicio de Gestión de la conectividad LAN y WIFI tiene como objetivo adecuar la infraestructura existente en las entidades, así como proveer de la nueva infraestructura que sea necesaria. Además, el servicio también cubre el acceso a internet que demanden las entidades.	
Características El servicio de Gestión de la conectividad LAN y Wifi contempla: <ul style="list-style-type: none"> - Adecuación de la infraestructura existente en los edificios y sedes de las entidades. - Suministro e instalación del servicio LAN y WLAN en las sedes/edificios de las entidades. - Realización de trabajos de infraestructura para la integración de sedes en la red existente de las entidades. - Realización de proyectos de infraestructura a medida. - Dotación de acceso a internet a las diferentes entidades. 	
Tipologías de servicio Infraestructura Pasiva/LAN/Wifi <ul style="list-style-type: none"> - Este servicio contempla el despliegue de infraestructura pasiva de edificio, entendiéndose como tal los suministros y servicios necesarios para las instalaciones de cableado estructurado (tanto fibra óptica como UTP), cableados, suministro e instalación de racks, ... así como el despliegue de aquella electrónica de red y resto de suministros y servicios necesarios para construir las redes LAN cableadas y no cableadas (soluciones WIFI) y garantizar su puesta en servicio. Esto incluye la disposición de switches, antenas, controladoras WIFI, ejecución de pruebas de cobertura, pruebas de servicio para conformar las redes locales que se definan. Acceso a Internet Local Sede <ul style="list-style-type: none"> - El objeto del servicio es proveer de acceso a Internet local en los edificios que así lo soliciten 	
Tarifas Las tarifas se actualizan en Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Conexión segura remota	Línea de servicio Comunicaciones
Responsable Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Descripción Servicio dedicado a ofrecer una conexión segura remota, que permite el acceso remoto seguro a las redes de cada entidad a través de Internet basadas en autenticación y cifrado. Actualmente con el auge del teletrabajo, este servicio le provee a las entidades adheridas una estrategia de seguridad.	
Características <ul style="list-style-type: none"> - Brinda confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. - Acceso específico a la red de forma segura a usuarios remotos autorizados. - Permite integración con sistemas de autenticación multifactor. - Acceso (tipo ACL) flexible con gestión mínima en base a perfiles (grupos AD, por ejemplo) y en base a identidad individual de la persona usuaria. - Registro y auditoria de las conexiones. 	
Tipologías de servicio Acceso Remoto P1 (VPN-SSL) <ul style="list-style-type: none"> - Esta oferta va dirigido a la persona usuaria final onpremise que tengan la necesidad de establecer una conexión remota segura (en inglés VPN – Red Privada Virtual) a las aplicaciones e información que se encuentren almacenados en los servidores internos de la entidad. Acceso Remoto P3 (VPN Site2Site) <ul style="list-style-type: none"> - Mediante esta oferta se realizan las conexiones necesarias en el tenant de la entidad, Es un servicio implícito dentro del propio tenant, asociado al servicio de hosting. 	
Tarifas Las tarifas se actualizan en Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos	

5.3 Infraestructuras

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Housing	Línea de servicio Infraestructuras
Responsable Eneko Saez de Asteasu e-asteasu@ejje.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Definición <p>El servicio proporciona espacio físico y facilidades para la incorporación de los elementos de infraestructura propios del cliente dentro del CPD de EJIE. Además del espacio físico se ofrece conexionado eléctrico, climatización, conexionado a red, montaje y desinstalación, reciclaje y opciones de manos remotas y guarda de cintas de Backup.</p>	
Características <p>El servicio de Housing busca cumplir los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar espacio físico para albergar la infraestructura del cliente. - Dotar de potencia eléctrica y clima adecuados. - Sistema de extinción de incendios. - Accesos de proveedor de comunicaciones diferenciados de la sala CPD. - Gestión de accesos a la sala. (Seguridad presencial y circuito cerrado de cámaras de vigilancia) - Servicios de cableado. (8x5) - Montaje y desmontaje. (8x5) - Reciclaje de elementos retirados. (8x5) - Opcionalmente conexión de comunicaciones si se contrata como opción. - Conexión opcional VPN para el acceso a los sistemas desde el exterior para su administración. - Suministro e instalación de armarios (securizados o no). (8x5) - Espacio de almacenaje para stock de piezas. - Ojos y manos remotas (24x7) - Proyecto de traslado de CPD desde ubicación remota al CPD de EJIE. - Revisión visual del estado de alarmas en los equipos. - Gestión y guarda de cintas de Backup (24x7) 	
Tipologías de servicio <p>El servicio de Housing no contempla ninguna tipología de servicio.</p>	
Tarifas <p>Las tarifas se actualizan en Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos</p>	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio IaaS	Línea de servicio Infraestructuras
Responsable Javier Cela j-cela@ejje.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Definición <p>El servicio consiste en ofrecer bajo una modalidad de Infraestructura como Servicio en la nube (Cloud IAAS) un modelo de Tecnologías de la Información ágil que prioriza la velocidad y la flexibilidad.</p> <p>Es un Cloud con interoperabilidad híbrida basado en Infraestructura automatizada y la segmentación segura de aplicaciones, concebido para prestar servicios de IT al Gobierno Vasco, Organismos Autónomos (OOAA) y a otras Entidades del sector Público Vasco.</p> <p>El servicio IaaS se podrá nutrir internamente de servicios de Cloud Públicos de forma transparente para los clientes.</p> <p>El servicio IaaS está desplegado sobre infraestructura del Datacenter de convergencia "Batera". Se trata de un Datacenter con dos sedes (CPDs) que permite ofrecer un servicio de alta disponibilidad. En un escenario de contingencia se prestará servicio desde el site secundario sin que sea necesario ningún cambio de direccionamiento público ni privado desde donde se presta el servicio, ni cambio de URLs, modificaciones en los clientes, etc</p> <p>El CPD de Vitoria-Gasteiz se considera el site principal y alberga todas las cargas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En este site se implementan mecanismos de alta disponibilidad en todas las capas posibles (energía, climatización, infraestructura, cableado, accesos de proveedor de comunicaciones, middleware, aplicación, etc.). Se evitan puntos únicos de fallo. • En el funcionamiento normal éste es el único site que tiene cargas activas. <p>El CPD de Erandio tiene el rol de site secundario y de DR (Disaster Recovery)</p> <ul style="list-style-type: none"> • En este site se mantiene una réplica en stand-by sincronizada de las máquinas virtuales así caracterizadas. • Las infraestructuras de este site no tienen en general mecanismos de HA. • El site se utiliza también para albergar una segunda copia de las copias de seguridad. <p>La interconexión entre los dos sites son líneas redundadas dedicadas de operador. Cada uno de los sites tiene también su propia conexión redundada a la red corporativa de cada cliente, lo que supone acceso a sus diferentes sedes y edificios, así como a su CPD. De la misma manera, el acceso a Internet también está redundado con dos operadores diferentes.</p>	
Características <ul style="list-style-type: none"> - Mecanismos de Alta Disponibilidad (HA) y recuperación ante desastres (DR) - Portal de autoservicio con operaciones de Día 1 (Despliegue) y de Día 2 (Administración) automatizadas - Interconexión directa con los entornos existentes y redes de acceso de cada cliente, manteniendo direccionamiento IP. - Exposición de servicios de cliente en Internet y/o red privada - Zonas de seguridad y microsegmentación - Aislamiento multi-tenant garantizado - Operación IT según buenas prácticas ITIL 	

Tipologías de Servicio

Servicio de Máquina Virtual: Capacidad para suministrar cómputo, almacenamiento y redes, así como otros recursos asociados básicos para que el Cliente que contrate este servicio pueda desplegar sus servidores virtuales y ejecutar software (sistemas operativos, plataformas y aplicaciones). El Cliente no gestiona ni controla la infraestructura cloud subyacente, pero sí que puede, a través del portal de autoservicio (VRA), gestionar los sistemas operativos, almacenamiento y aplicaciones que haya desplegado sobre esos servidores virtuales que haya previamente desplegado a través de VRA y parcialmente sobre componentes de networking (ej. Firewalls).

Consideraciones sobre el Alcance del Servicio

- El servicio de IaaS será el responsable único de gestionar todos los servidores virtuales de todos los servicios ofrecidos desde la infraestructura Batera, no solo los que estén explícitamente incluidos en suscripciones al servicio IaaS.
- Todos los servicios del catálogo de EJIE quedan suscritos implícitamente a este servicio para el aprovisionamiento de máquinas virtuales y su soporte, con los mismos ANSs de este servicio.
- Este servicio extenderá las mismas garantías, que se ofrecen a través de los procesos de Disponibilidad, Continuidad, Capacidad y Seguridad, a todos los servicios del catálogo de EJIE que consumen alguna máquina virtual.
- La oferta de servidores virtuales y sus tarifas que aparecen en este plan de calidad del servicio serán utilizadas para asignar costes para cualquier suscripción a cualquier otro servicio del catálogo de EJIE.

Oferta del Servicio

Tipo	Uso Típico	CPU	RAM	Almac.	Backup	Nivel de Disponibilidad
A2X / Y	A2#: Aps. críticas estándar	2 – 16 vCPU	1 - 64 GB	A#X / A#Y: 20 - 1024 GB	Personalizable con granularidad:	Alto (Protección DR)
B2Y B3Y / Z	B2#: Aps. de producción estándar B3#: Aps. Estándar bajos recursos	2 – 16 vCPU	1 - 64 GB	B1X / B#Y / B3Z: 20 - 1024 GB	Diario hasta L-D con retención hasta 1 mes	Normal (Proteccion HA+)
C3Y / Z	C3#: Entornos desarrollo y testing	2 – 16 vCPU (*C4 máx 2	1 - 64 GB	C 20 - 1024 GB	Mensual con retención hasta un año Anual con retención hasta 5 años	No Productivo (Proteccion HA-)
NAS1 / NAS2	-	n/a	n/a	1 – 9999 GB	Pd	Alto / Normal / No Prod.
VOL1 / VOL2	-	n/a	n/a	1 – 1024 GB	Pd	Alto / Normal / No Prod.

Perfiles de Rendimiento para Servidores

Nivel	Contención CPU	Contención RAM	Red (Tx)	Sobresuscripción.
#2	< 5%	< 3%	0 drops	1:4
#3	< 15%	< 6%	0 drops	1:6

Perfiles de Rendimiento para Almacenamiento

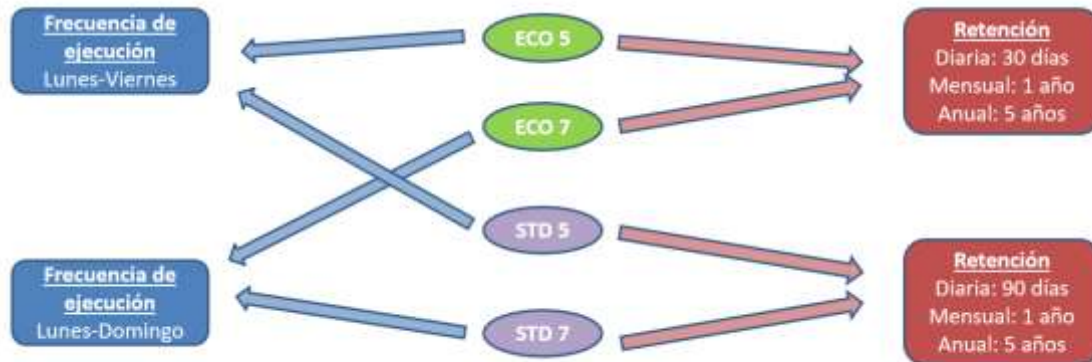
Nivel	Descripción	Tiempo. Respuesta
##X	Rápido	< 5 msg.
##Y	Normal	< 20 msg.
##Z	Básico	< 30 msg.

Tarifas

Las tarifas se actualizan en [Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos](#)

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Backup Zaintza	Línea de servicio Infraestructuras
Responsable Javier Cela j-cela@ejie.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Entes Públicos - Sociedades Públicas - Organismos Autónomos
Definición <p>Servicio gestionado de copias de seguridad, consumido por todos aquellos clientes cuyos sistemas de información residan en BATERA, además de todos aquellos clientes que lo soliciten.</p> <p>Este servicio proporciona al cliente la protección de datos, mediante la ejecución diaria de procesos de copia de seguridad de sus datos. Se puede utilizar para proteger, así como para restaurar cualquier dato dañado o perdido.</p> <p>ZAINTZA es un servicio que permite a los clientes externalizar el proceso de copias de seguridad, incluyendo los repositorios necesarios para las copias, el software de backup, servicios de comprobación, administración y restauración, y réplica remota segura de sus copias de seguridad a ubicaciones alternativas y/o nube para garantizar la disponibilidad y cumplimiento legal.</p>	
Tipologías del Servicio: Zaintza se puede contratar en función de las siguientes tipologías de servicio: <ul style="list-style-type: none"> ■ Copias de seguridad de servidores virtuales a nivel de infraestructura, con integración con los mecanismos de copia de las plataformas de virtualización. ■ Copias de seguridad a nivel de aplicativo (Oracle, SQL, SAP,..) o sistema de ficheros, con instalación de agente del aplicativo de copias de seguridad <p>NOTA: no será responsabilidad de EJIE, y por tanto quedan fuera del alcance de los Acuerdos de Nivel de Servicio, las copias de seguridad y recuperación de datos albergados en servidores cuya Administración de Sistemas no recaiga en los equipos de soporte técnico que EJIE gestiona. EJIE brindará en estos casos su mejor esfuerzo en dar solución a incidencias en estos entornos.</p> <p>Copias de seguridad de servidores virtuales</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Copia de servidores virtuales a nivel de imagen de máquina virtual, con integración con los mecanismos de copia de las plataformas de virtualización ■ Recuperación completa de servidor virtual, que sustituirá al servidor original ■ Recuperación granular de ficheros, en el path original u otro alternativo. <p>Copias de seguridad a nivel de aplicativo y/o sistema de ficheros.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Copia con agente de sistemas de ficheros Windows y Unix/Linux. ■ Copia con agente para los siguientes aplicativos: <ul style="list-style-type: none"> Oracle SQL SAP Active Directory Exchange Documentum MySQL 	

Oferta del servicio.



Horario del servicio

El servicio Zaintza estará operativo en horario 24x7.

Ventana de ejecución de copias de seguridad

Franja horaria para la ejecución de los procesos de copia de seguridad.

- Ventana de backup standard: 20:00 a 6:00 de lunes a domingo.
- Procesos de archivado para bases de datos: 6:00 a 19:00 con una periodicidad de 2 horas.
- Ventana de backup personalizada: por petición expresa de cliente y validación por parte de EJIE.

Los procesos de copia ejecutados fuera de esta ventana, no estarán sujetos a los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Ventanas de Mantenimiento

Se establecen las siguientes ventanas de mantenimiento durante las cuales el servicio no estará disponible.

Mantenimiento Programado Preestablecido

La ventana de mantenimiento programado para el servicio será todos los jueves de 15:00 a 20:00.

Los mantenimientos que se realicen en esta ventana horaria no serán notificados. Todos los jueves del año en esa ventana horario el servicio no estará disponible.

Los ANSs del servicio NO se aplicarán durante el mantenimiento programado.

Mantenimiento Programado

EJIE se reserva el derecho de realizar mantenimientos programados cuando sea necesario fuera de la ventana de mantenimiento programado preestablecida.

En este caso se notificará con un preaviso de al menos una semana de antelación.

Los ANSs del servicio NO se aplicarán durante el mantenimiento programado.

Mantenimiento de Emergencia

EJIE se reserva el derecho de realizar mantenimientos de emergencia cuando sea necesario fuera de la ventana de mantenimiento programado. En tal caso EJIE hará un esfuerzo razonable para notificar al interlocutor principal de tal eventualidad. Todos los ANSs del servicio se aplicarán durante el mantenimiento de emergencia.

Tarifas

Las tarifas se actualizan en [Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos](#)

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Almacenamiento (STaaS)	Línea de servicio Infraestructuras
Responsable Javier Cela j-cela@ejje.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Definición <p>Servicio dedicado a ofrecer almacenamiento gestionado a los Clientes que lo soliciten, en función del tipo de servicio origen que necesite acceder y consumir este servicio de almacenamiento se le ofertará un tipo u otro de almacenamiento dependiendo varios factores (protocolo de acceso, rendimiento, capacidad, etc).</p> <p>Este servicio proporciona al cliente acceso a una plataforma de almacenamiento de datos. Se puede utilizar para transferencias de datos y almacenamiento redundante, así como para restaurar cualquier dato dañado o perdido.</p>	
Características <p>Las características de este servicio se detallan en el siguiente apartado de Tipologías del Servicio. Las tipologías que se ofrecen bajo este servicio son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Almacenamiento compartido NAS (CIFS y NFS) - Almacenamiento compartido S3 - Almacenamiento de Bloque 	
Tipologías del Servicio: <p>Almacenamiento compartido NAS (CIFS y NFS)</p> <p>Este tipo de almacenamiento va orientado a dar respuesta a las necesidades de disponer de un espacio compartido para almacenar carpetas y documentos accesibles desde aplicaciones y servicios que soporten el protocolo CIFS (Windows) o NFS (Unix/Linux).</p> <p>El sistema de Backups y respaldos de esta tipología de almacenamiento se basa en la solución de snapshots con replica en la cabina NAS alojada en el DataCenter de respaldo en Erandio y cumpliendo con las políticas de retención de EJIE (31d/12m/5a). Esto permite dar un RTO máximo de 2horas y un RPO máximo de 10 minutos. Servicios de monitorización y gestión de DR integrados por parte de EJIE. Replicación entre sites cada 10 minutos con líneas dedicadas. Realización de 2 simulacros anuales.</p> <p>Todos los backups del site principal (EJIE) permiten la recuperación autónoma y granular, tanto de CIFS ("previous versions") como de NFS (.snapshots).</p> <p>Se podría elegir disco de rendimiento normal o alto. Incluye integración autenticación contra Directorio Activo corporativo</p> <p>Almacenamiento compartido S3</p> <p>Este tipo de almacenamiento va orientado a dar respuesta a las necesidades de disponer de un espacio compartido para almacenar documentos accesibles desde aplicaciones que usen el protocolo HTTPS/S3.</p> <p>El sistema de Backups y respaldos de esta tipología de almacenamiento se basa en la solución de snapshots con replica en la cabina NAS alojada en el DataCenter de respaldo en Erandio y cumpliendo con las políticas de retención de EJIE (31d/12m/5a).</p> <p>Esto permite dar un RTO máximo de 2horas y un RPO maximo de 10 minutos. Servicios de monitorización y gestión de DR integrados por parte de EJIE. Replicación entre sites cada 10 minutos con líneas dedicadas. Realización de 2 simulacros anuales.</p> <p>Se podría elegir disco de rendimiento normal o alto. incluye integración autenticación contra Directorio Activo corporativo</p>	

Almacenamiento de Bloque

Este tipo de almacenamiento se ofrece directamente a un servidor/cluster físico, típicamente para ser asignado a una plataforma, por ejemplo, Bases de Datos, etc

***Almacenamiento fuera de alcance de este servicio:**

- **Almacenamiento VSAN:** Este tipo de almacenamiento se consume directamente por las suscripciones al servicio IaaS o al servicio Hosting, ya que es el almacenamiento nativo de VmWare que se entrega cuando se contrata un servidor del catálogo de servidores IaaS.

Tarifas

Las tarifas se actualizan en [Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos](#)

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Hosting	Línea de servicio Infraestructuras
Responsable Iratxe Montoya i-montoya@ejie.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Definición <p>El servicio cubre la gestión tecnológica global de aplicaciones, computación, almacenamiento, redes y contingencias de forma flexible. Abarca todo el ciclo de vida desde la identificación de los sistemas a integrar en el Cloud de Batera, pasando por la definición y transición a la nube y su operación y soporte una vez integrado.</p> <p>Se ofrecen distintas tipologías de servicio para cada uno de los elementos. Por tanto, la facturación será flexible en base a las plataformas/productos consumidos y a los niveles de soporte y operación seleccionados.</p>	
Características <p>El servicio depende de los servicios de la infraestructura (IaaS, BaaS) del Cloud de Batera. Es un Cloud con interoperabilidad híbrida basado en Infraestructura automatizada y la segmentación segura de aplicaciones, concebido para prestar servicios de IT al Gobierno Vasco, Organismos Autónomos (OOAA) y a otras Entidades del sector Público Vasco.</p> <p>El servicio está desplegado sobre infraestructura del Datacenter de convergencia "Batera". Se trata de un Datacenter con dos sedes (CPDs) que permite ofrecer un servicio de alta disponibilidad. En un escenario de contingencia se prestará servicio desde el site secundario sin que sea necesario ningún cambio de direccionamiento público ni privado desde donde se presta el servicio, ni cambio de URLs, modificaciones en los clientes, etc...</p>	
Tipologías de servicio <p>Hosting básico: Esta opción ayuda a los clientes en su transición a la nube. Nos encargamos de la gestión de sus máquinas virtuales hasta el nivel del sistema operativo incluyendo las actualizaciones, lo que incluye todas las tareas de provisión, monitorización y resolución de fallos.</p> <p>Esta modalidad de servicio está orientada a aquellos clientes que disponen de autonomía para la gestión de sus plataformas de tecnologías de la información, pero que desea despreocuparse de la gestión de la infraestructura que soporta estas plataformas. Adicionalmente a los servicios ofrecidos en la modalidad de IaaS, el hosting básico incluye un soporte técnico especializado disponible para colaborar en la gestión de incidentes y problemas surgidos en la infraestructura y que el equipo de TI del cliente no puede solucionar por sí mismo.</p> <p>Las características de esta tipología de servicio son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construcción del tenant - Garantía de la disponibilidad de la Infraestructura - Explotación: Parada, arranque y reinicio de Servidor - Explotación: Restauración Completa de servidor - Soporte experto: Orientación general - Soporte experto: Fallo en el sistema - Horario del servicio: Horario Laboral, 24x7 para la infraestructura - Gestión de vulnerabilidades: Actualización de Sistema Operativo - Gestión de vulnerabilidades: Actualización de Seguridad Antivirus - Gestión de la capacidad - Gestión de la configuración 	

Hosting medio: Esta modalidad de servicio está orientada a aquellos clientes que desean mantener el control de las aplicaciones de negocio propias, pero quieren despreocuparse de la gestión de los plataformas y productos estándar necesarios para el correcto funcionamiento de sus aplicaciones de negocio, además de la gestión de la infraestructura ya incluida en la modalidad Básica. Incluye un soporte técnico especializado para consultas y problemas que puede incluir escalado el fabricante.

Nuestros equipos de soporte se encargarán de gestionar y administrar sus principales bases de datos y productos.

Esta tipología incluye las características de tipo Básico además de las siguientes:

- Soporte experto: Fallo en el sistema de producción
- Garantía de disponibilidad según Catálogo: Bases de datos y Producto
- Gestión de vulnerabilidades: Actualización de Seguridad Bases de datos y productos
- Gestión de configuración: Descubrimiento
- Gestión de eventos
- Gestión de cambios y despliegues: El cliente puede desplegar según servicio/entorno previa notificación/blackout
- Automatización ejecución de procesos: Procesos periódicos
- Automatización ejecución de procesos: Procesos aperiódicos
- Gestor del servicio asignado al cliente: Recurso dedicado Interno en horario laboral

Hosting avanzado: Esta modalidad está orientada a aquellos clientes que buscan la máxima calidad del servicio. Nuestros equipos de soporte se encargarán de gestionar y administrar íntegramente sus principales bases de datos y productos que dan soporte a sus aplicaciones de negocio. Se basa en una estandarización de dichas aplicaciones de negocio y su ciclo de vida maximizando la disponibilidad y seguridad. Así mismo incluye un soporte técnico especializado para consultas y problemas que puede incluir escalado el fabricante.

Se ofrece a través del portal una gestión y operación integral de sus sistemas de producción en horario 24x7.

Incluye hardware, software que pueda ser ofrecido bajo pago por uso, las herramientas de gestión y los servicios profesionales.

Esta tipología incluye las características de tipo Medio además de las siguientes:

- Soporte experto: Fallo en el sistema de producción
- Soporte experto: Sistema de producción inactivo
- Soporte experto: Sistema crítico inactivo
- Horario del servicio: 24x7
- Gestión de vulnerabilidades: Actualización de Seguridad Bases de datos y productos
- Garantía de disponibilidad de Plataformas y Aplicaciones / Sistemas críticos
- Gestión de configuración: Modelado de Servicios
- Gestión de cambios y despliegues: Solicitados por el cliente. Planificación y ejecución por Batera
- Monitorización: Rendimiento Aplicación
- Monitorización: Impacto en el negocio
- Monitorización: Sistema
- Continuidad de negocio Disaster/Recovery Infraestructura: Cumplimiento de RTO y RPO según Servicio y/o Sistema de Información
- Gestor del servicio asignado al cliente, recurso dedicado en horario laboral.
- Servicio de Explotación continua en 24 x7
- Acceso al servicio de gestión de incidencias graves en 24x7.
- Facturación mensual

Opciones Premium: Se cubrirán, mediante un estudio personalizado, las necesidades específicas de sistemas especiales, ya sea por su criticidad, especialización de los entornos, por tratarse de operaciones delicadas, o por las necesidades de soporte concretas no contempladas en otros planes

En un servicio adicional en el que pueden contratarse las siguientes características

- Gestión de disponibilidad de productos fuera de catálogo
- Monitorización: End-user experience
- Monitorización: Transacción
- Continuidad de negocio Disaster/Recovery Infraestructura: Diseño y ejecución de Plan de continuidad negocio
- Gestión de Seguridad: Seguimiento de Auditorías del cliente
- Facturación: A demanda

Criticidad del Servicio: La criticidad en el diseño identifica la severidad/criticidad para el negocio, es independiente de la tipología del servicio hosting contratada. Cada aplicación de negocio se suscribirá a una criticidad según el impacto en el negocio del cliente en caso de una interrupción del servicio.

Aplicación de negocio / Criticidad		Criticidad del diseño		
		Misión crítica	Crítico	No crítico
Criticidad de negocio	1 - Alta	1 - Crítico máximo	2 - Medianamente crítico	3 - Menos crítico
	2 - Media	2 - Medianamente crítico	2 - Medianamente crítico	4 - No crítico
	3 - Baja	2 - Medianamente crítico	3 - Menos crítico	4 - No crítico

La asignación de la criticidad de la aplicación de negocio del cliente estará condicionado a la garantía de disponibilidad y continuidad de las infraestructuras contratadas.

Para garantizar el nivel de servicio requerido para cada aplicación de negocio se requiere:

Servicios de Misión crítica:

- Que los servidores de IaaS contratados para esta suscripción garantizan la máxima disponibilidad con Disaster/Recovery incluido.
- Que toda la plataforma se base en productos homologados y soportados por EJIE.
- Que el Cliente se comprometa a que en caso de incidencia crítica en dicha aplicación siempre haya una persona de contacto (en 24*7) dispuesta a validar la resolución o aportar información sobre dicha incidencia para asegurar que no hay ninguna interrupción desde que se escala la incidencia a Crítica hasta que se da por resuelta.

Servicios Críticos:

- Que los servidores de IaaS contratados para esta suscripción garantizan la máxima disponibilidad.
- Que el Cliente se comprometa a que en caso de incidencia crítica en dicha aplicación siempre haya una persona de contacto (en 24*7) dispuesta a validar la resolución o aportar información sobre dicha incidencia para asegurar que no hay ninguna interrupción desde que se escala la incidencia a Crítica hasta que se da por resuelta.

Servicios No críticos:

- Que el Cliente se comprometa a que en caso de incidencia crítica en dicha aplicación siempre haya una persona de contacto horario laboral dispuesta a validar la resolución o aportar información sobre dicha incidencia para asegurar que no hay ninguna interrupción desde que se escala la incidencia hasta que se da por resuelta.

Tarifas

Las tarifas se actualizan en [Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos](#)

5.4 Proyectos

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Desarrollo de aplicaciones	Línea de servicio Proyectos
Responsable Juanjo Villa jj-villa@ejie.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Entes Públicos - Sociedades Públicas - Organismos Autónomos
Definición Servicio dedicado a cubrir las necesidades de un cliente a través de la planificación, diseño y desarrollo de un producto a medida o configuración de una solución estándar. El servicio garantizará el cumplimiento de los estándares del Gobierno Vasco y normativa interna de EJIE. Como parte del servicio se realizará un control de calidad de las aplicaciones, con el objetivo de asegurar la fiabilidad y calidad de los productos que van a ser incorporados a la infraestructura del Gobierno Vasco desde el punto de vista técnico y funcional.	
Características <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las necesidades del cliente y definición del proyecto. - Labores de gestión del proyecto correspondientes a la gestión de entregables, planificación, calidad, recursos y financiera. - Adscripción a los estándares tecnológicos del Gobierno Vasco y normativa interna de EJIE. - Aplicación del modelo estándar de aseguramiento de la calidad que garantice los niveles de calidad del producto obtenido. 	
Tipologías de servicio <ul style="list-style-type: none"> - Plan de sistemas de información: recoge el modelo completo de informatización de los procesos de negocio gestionados por una entidad. - Dirección y desarrollo de proyectos: gestión completa de un proyecto de desarrollo de aplicaciones, desde la captura inicial de necesidades del cliente hasta la implantación de los sistemas obtenidos en los entornos productivos. - Oficina técnica: seguimiento del proyecto, y evaluación de la calidad de los productos desarrollados, desde un punto de vista funcional y técnico. - Proyecto integral: incluye las tipologías anteriores, de dirección y desarrollo de proyectos, así como la oficina técnica. 	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Mantenimiento de aplicaciones	Línea de servicio Proyectos
Responsable Juanjo Villa jj-villa@ejje.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Entes Públicos - Sociedades Públicas - Organismos Autónomos
Definición Servicio dedicado a la realización de tareas de mantenimiento correctivo y evolutivo de un producto basado en un desarrollo a medida o configuración de una solución estándar, garantizando el cumplimiento de los estándares del Gobierno Vasco y normas internas. Como parte del servicio se realizará un control de calidad de las aplicaciones, con el objetivo de asegurar la fiabilidad y calidad de los productos que van a ser incorporados a la infraestructura del Gobierno Vasco desde el punto de vista técnico y funcional.	
Características <ul style="list-style-type: none"> - Labores de gestión del proyecto correspondientes a la gestión de entregables, planificación, calidad, recursos y financiera. - Realización de tareas de mantenimiento correctivo, evolutivo y normativo, según las necesidades especificadas por el cliente. - Adscripción a los estándares tecnológicos del Gobierno Vasco y normativa interna de EJIE. - Aplicación del modelo estándar de aseguramiento de la calidad que garantice los niveles de calidad del producto obtenido. - Parametrización y configuración de sistemas de mercado que satisfagan los requisitos y necesidades demandados por el cliente. - Realización de tareas de formación que permitan garantizar que el personal del cliente y de EJIE cuenta con los conocimientos necesarios para la utilización y soporte del producto desarrollado. - Establecimiento de las estructuras de soporte necesarias y adecuación de los recursos internos de EJIE (sistemas de información, procesos, CMDB, etc.) para la correcta explotación y administración técnica del producto a implantar. - Realización de peticiones para la implantación de las versiones del producto. - Gestión y ejecución de los cambios del producto dentro de la infraestructura de EJIE en base a la arquitectura e implantación de versiones sucesivas. - Verificación del correcto funcionamiento de la aplicación en el entorno de producción de EJIE tanto a nivel técnico como funcional. 	
Tipologías de servicio <ul style="list-style-type: none"> - Bolsa de horas para mantenimiento: provisión de un conjunto limitado de horas de personal técnico especializado en tareas de mantenimiento que se van consumiendo a medida que diseñan y despliegan operaciones de cambio sobre un sistema de información en producción. - Proyecto de mantenimiento: proyecto específico planificado, ejecutado y controlado con el objeto de realizar un conjunto preestablecido de operaciones de cambio sobre un sistema de información en producción que finaliza una vez implantados dichos cambios. - Mantenimiento por acuerdo de nivel de servicio: marco de trabajo basado en un acuerdo de nivel de servicio para realizar tareas de mantenimiento sobre un sistema de información en producción. 	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Proyectos tecnológicos	Línea de servicio Proyectos
Responsable Aritza Iratzagorria a-iratzagorria@ejie.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Entes Públicos - Sociedades Públicas - Organismos Autónomos
Definición El servicio de Proyectos Tecnológicos contemplará el estudio, planificación y realización de proyectos de carácter técnico para el diseño e implantación de soluciones tecnológicas que posteriormente sean empleadas por otros servicios (ej. Desarrollo de Aplicaciones) o adecuen los recursos actuales a las nuevas necesidades de los clientes y de EJIE (ej. actualización de Oracle a una nueva versión).	
Características <ul style="list-style-type: none"> - Definición y análisis de nuevas soluciones tecnológicas. - Acuerdo para establecer los parámetros de plazos, costes, y calidad del proyecto. - Planificación de la actividad y recursos establecidos para el proyecto. - Preparación de las infraestructuras requeridas. - Implantación base de la nueva solución tecnológica diseñada. - Realización de la documentación, para el soporte de la solución implantada. - Establecimiento de las estructuras de soporte necesarias y adecuación de los recursos internos de EJIE (sistemas de información, procesos, CMDB, etc.) para la correcta explotación y administración técnica del producto a implanta. - Realización del despliegue completo, en la cobertura del ámbito operativo establecido en cada proyecto. 	
Tipologías de servicio Este servicio no cuenta con Tipologías de Servicio	

5.5 Puesto de trabajo

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Servicio de Escritorio Virtual (Lekuona)	Línea de servicio Puesto de trabajo
Responsable Fernando Ruiz Marroquín fernando-ruiz@ejie.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Definición Se trata de un servicio de virtualización del puesto de trabajo (<i>virtual desktops</i>) de los usuarios finales y de las aplicaciones de negocio a las que acceden en su día a día (<i>virtual applications</i>) que está basado en productos de VMWare.	
Características Este servicio podrá ser utilizado desde cualquier dispositivo y desde cualquier lugar, accediendo mediante el usuario corporativo de cada cliente. El servicio completo de Lekuona que se proporcionará al cliente comprende la puesta en marcha de un conjunto de procesos operacionales (p.e. Cambios & Configuración, Demanda & Capacidad, Rendimiento) que garanticen la gestión eficiente del servicio IT (<i>IT Service Management - ITSM</i>) y la calidad del servicio para el cliente. Adicionalmente, como parte de dicha gestión, se controlará el ciclo de vida del servicio Lekuona desde el "onboarding" inicial del cliente hasta el decomisionado / eliminación o fin de la provisión del servicio.	
Tipologías de servicio <ul style="list-style-type: none"> - Virtualización de Puestos de Trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Puesto de Trabajo VDI tipo Instant Clone - No Dedicado, con autenticación al Directorio Activo de Convergencia o al del cliente (entidad) • Puesto de Trabajo VDI tipo Full Clone – Dedicado, con autenticación al Directorio Activo de Convergencia o al del cliente (entidad) - Virtualización de Aplicaciones <ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones de negocio virtualizadas y remotizadas por servicios de terminal (Remote Services Desktop Hosts - RDSH), con autenticación al Directorio Activo de Convergencia o al del cliente (entidad) Sobre estas tipologías se añaden los siguientes módulos opcionales: <ul style="list-style-type: none"> - Acceso desde Internet, a través de los servidores UAG. - Autenticación multifactor (MFA). Autenticación con un segundo factor en el acceso desde Internet, mediante la integración con OKTA 	
Tarifas Las tarifas se actualizan en Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Gestión de impresión	Línea de servicio Puesto de trabajo
Responsable Fernando Ruiz Marroquín fernando-ruiz@ejje.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Definición <p>Se trata de un servicio de provisión de equipamiento de impresión, de los servicios asociados de mantenimiento de averías y configuración, así como la provisión de todos los componentes consumibles de manera que se garantice que los usuarios tengan un entorno de impresión, viable, gestionado y eficiente.</p>	
Características <ul style="list-style-type: none"> - Provisión de equipamiento. Actividad que proporciona impresoras en modalidad de renting atendiendo a las necesidades del cliente. <ul style="list-style-type: none"> • Transporte de todos los elementos hardware (dispositivos de impresión y todos sus accesorios) y software a las instalaciones. • Instalación física de los dispositivos en la ubicación que se determine • Provisión de los elementos software necesarios, por ejemplo, drivers o software cliente. • Preparar y validar con el personal técnico la entrega del software cliente o controladores y la configuración estándar de los dispositivos necesarios en las estaciones de trabajo. • Configuración de los dispositivos cumpliendo los requerimientos de seguridad. • Instalación de los accesorios (unidad dúplex, dispositivos de entrada y salida de papel, etc.) de los equipos. • Configuración de los módulos de seguridad, autenticación y autorización en los equipos que lleven integrada esta funcionalidad. • Incorporación de los dispositivos en la plataforma de gestión definida. • Asignación de contraseñas para la configuración remota de los equipos. • Validación del correcto funcionamiento del dispositivo una vez instalado. • La instalación, retirada y reemplazo de cualquier dispositivo en las instalaciones del Cliente requerirá de la autorización previa de la Entidad para ser realizada. - Mantenimiento de averías y configuración. Actividad que se encarga de la buena salud del parque de impresión, así como de la atención de los avisos de los usuarios del servicio. <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de incidencias, peticiones, problemas y cambios sobre el parque instalado, incluyendo la asistencia técnica 'in-situ' ante averías o cambios cuando sea requerido por la naturaleza de los mismos. Dichas incidencias vendrán por la propia gestión del servicio o por otros proyectos de con impacto en el Servicio. Todo el seguimiento de las incidencias y peticiones deberá utilizar la herramienta de GestiónIT correspondiente. • Las incidencias y peticiones las intentará resolver en primer nivel. Si no lo consigue lo escalará al segundo nivel del servicio. • La instalación del software de gestión y control de impresión, utilizando para ello una plataforma de gestión multimarca. • Gestión de incidencias, problemas y cambios derivados del servicio de monitorización y de control de impresión. - Provisión de consumibles. Actividad que proporciona los consumibles necesarios de forma proactiva para las impresoras de las que es responsable. <ul style="list-style-type: none"> • Gestión y monitorización proactiva del estado de los consumibles del parque de impresoras del servicio. 	

- Transporte del consumible a la ubicación donde se encuentra la impresora cuyo consumible tiene que ser sustituido.
- Instalación del consumible (pinchado físico).
- Gestión del stock de seguridad proporcionado en las ubicaciones que se determinen por parte de la Entidad
- Gestión y parametrización de la herramienta de monitorización del servicio. Definición de los umbrales de monitorización de los consumibles.

Tipologías de servicio

Este servicio no cuenta con Tipologías de Servicio

Tarifas

Las tarifas se actualizan en [Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos](#)



FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Puesto gestionado	Línea de servicio Puesto de trabajo
Responsable Fernando Ruiz fernando-ruiz@ejie.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Departamentos de Gobierno Vasco - Osakidetza - Red Sectorial de Justicia - Organismos Autónomos - Sociedades Públicas - Entes Públicos - Otras organizaciones de la Administración Pública Vasca
Definición Servicio dedicado a proporcionar a las personas usuarias los recursos tecnológicos necesarios para la realización de sus actividades diarias en su puesto de trabajo, atendiendo a las necesidades de cada entidad cliente y cumpliendo en todo momento con las políticas y normas de uso especificadas por cada entidad consumidora del servicio.	
Características <ul style="list-style-type: none"> - Provisión de equipamiento microinformático (PCs, monitores, portátiles, impresoras, escáneres, ...), en modalidad de arrendamiento (renting) - Gestión de garantías, mantenimiento, y retirada del equipamiento una vez finalizado el contrato de renting, garantizando unos criterios técnicos y ambientales establecidos, y realizándose de manera respetuosa con el medio ambiente. - Instalación, soporte y mantenimiento presencial del equipamiento microinformático que la persona usuaria tenga asociada a su puesto de trabajo, asegurando que el funcionamiento del equipamiento es el correcto en todo momento, y realizando las intervenciones técnicas necesarias para resolver cualquier anomalía detectada. - Gestión integral centralizada y mantenimiento de la plataforma de software base instalada en los equipos informáticos, así como cualquier otro software dentro del catálogo de software homologado, asegurando su funcionamiento adecuado en el equipamiento informático y buscando su mejora y evolución. - Se incluye el despliegue y actualización en el puesto de usuario de soluciones de seguridad, antivirus, parches y versiones de sistema operativo, así como toda intervención con intención de restaurar, mediante configuración, software o firmware, la normal operativa de un elemento. 	
Tipologías de servicio Este servicio no cuenta con Tipologías de Servicio	
Tarifas Las tarifas se actualizan en Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos	

5.6 Servicios corporativos unificados

FICHA DE SERVICIO																																						
Nombre del servicio Servicios de colaboración y comunicación (Elkarlan)	Línea de servicio Servicios corporativos unificados																																					
Responsable Fernando Ruiz Fernando-ruiz@ejje.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas 																																					
Características El Servicio de Elkarlan es un conjunto de servicios orientados a mejorar la productividad de los empleados públicos del Gobierno Vasco. Estos servicios se entregan a los Clientes de manera paquetizada para dar la respuesta más adecuada a las necesidades de los diferentes perfiles de los usuarios. Ejje puede ofrecer estos servicios de Elkarlan a través de dos modalidades: <ul style="list-style-type: none"> - On premise. Contempla los siguientes servicios ofrecidos en el cloud de EJIE: <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico (MS Exchange) • Espacios de colaboración (MS SharePoint) en fase de desaprovisionamiento. - Cloud SaaS. Se ofrece además la posibilidad de contratar distintos planes del servicio Office 365 ofrecido directamente en la nube de Microsoft: <ul style="list-style-type: none"> • Exchange On-line • Office365 Enterprise E1 • Office365 Enterprise E3 																																						
Tipologías de servicio <ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico: Este servicio tiene en cuenta los buzones individuales para los usuarios finales del cliente con las direcciones de correo electrónico correspondientes, así como capacidades de colaboración (carpetas públicas, calendarios compartidos, etc). <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #e0f2f1;">Parámetros principales</th> <th style="background-color: #e0f2f1;">Plus</th> <th style="background-color: #e0f2f1;">Standard</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tamaño del buzón</td> <td>5 GB</td> <td>1 GB</td> </tr> <tr> <td>Recuperación de mensajes (antigüedad de los datos) *</td> <td>3 meses **</td> <td>1 semana</td> </tr> <tr> <td>Acceso MAPI seguro vía SSL usando Outlook Anywhere (RPC over HTTPs)</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> </tr> <tr> <td>Outlook Web App 2013 (OWA) vía SSL</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> </tr> <tr> <td>Offline OWA</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> </tr> <tr> <td>Acceso a correo con dispositivos móviles via ActiveSync – iPhone, Android, Windows Mobile</td> <td style="text-align: center;">√</td> <td style="text-align: center;">√</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> - Espacios de colaboración: EJIE aprovisiona y mantiene un sistema colaborativo web de Microsoft SharePoint para el cliente. El sistema permite el acceso a los usuarios de los clientes, autenticándose con su actual cuenta de red de su organización. EJIE proporciona la URL de acceso a los responsables del cliente, teniendo en consideración a la hora de generar dicha URL algún elemento significativo del cliente. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #e0f2f1;">Parámetros principales</th> <th style="background-color: #e0f2f1;">Plus</th> <th style="background-color: #e0f2f1;">Standard</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A nivel de Cliente</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Uso de características SharePoint</td> <td>Estándar y Enterprise</td> <td>Estándar</td> </tr> <tr> <td>A nivel de Colección de Sitios</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tamaño de la colección</td> <td>5 GB</td> <td>1 GB</td> </tr> </tbody> </table>			Parámetros principales	Plus	Standard	Tamaño del buzón	5 GB	1 GB	Recuperación de mensajes (antigüedad de los datos) *	3 meses **	1 semana	Acceso MAPI seguro vía SSL usando Outlook Anywhere (RPC over HTTPs)	√	√	Outlook Web App 2013 (OWA) vía SSL	√	√	Offline OWA	√	√	Acceso a correo con dispositivos móviles via ActiveSync – iPhone, Android, Windows Mobile	√	√	Parámetros principales	Plus	Standard	A nivel de Cliente			Uso de características SharePoint	Estándar y Enterprise	Estándar	A nivel de Colección de Sitios			Tamaño de la colección	5 GB	1 GB
Parámetros principales	Plus	Standard																																				
Tamaño del buzón	5 GB	1 GB																																				
Recuperación de mensajes (antigüedad de los datos) *	3 meses **	1 semana																																				
Acceso MAPI seguro vía SSL usando Outlook Anywhere (RPC over HTTPs)	√	√																																				
Outlook Web App 2013 (OWA) vía SSL	√	√																																				
Offline OWA	√	√																																				
Acceso a correo con dispositivos móviles via ActiveSync – iPhone, Android, Windows Mobile	√	√																																				
Parámetros principales	Plus	Standard																																				
A nivel de Cliente																																						
Uso de características SharePoint	Estándar y Enterprise	Estándar																																				
A nivel de Colección de Sitios																																						
Tamaño de la colección	5 GB	1 GB																																				

Recuperación de contenidos	Granular (A nivel de elemento)	Global (a nivel de colección de sitio)
----------------------------	--------------------------------	--

- **Office 365:** EJIE mantiene un sistema colaborativo en Office 365 que ofrece a sus clientes. Office 365 ofrece bajo una misma plataforma varios servicios para la productividad en modo SaaS (Software como Servicio). Desde Elkarlan se plantean escenarios híbridos, en los que los usuarios se encuentran en el cliente y los servicios se alojan en los Datacenter de Microsoft. El consumo de este servicio se realizará de manera exclusiva a través de Internet.

Parámetros principales	Exchange Online	Office 365 Enterprise E1	Office 365 Enterprise E3
	Acceso web al correo electrónico Correo electrónico con buzón de 50 GB	Versiones online de Office con correo electrónico y conferencias de video Aplicaciones Office incluidas  Correo electrónico con buzón de 50 GB 1 TB almacenamiento ficheros Conferencias de video HD Office Online Team sites	Todas las características de E1, más herramientas adicionales, protección de la información y comunicaciones unificadas Aplicaciones Office incluidas   Correo electrónico con buzón de tamaño ilimitado Características avanzadas de correo electrónico Gestión de derechos, prevención de pérdida de datos
Aplicaciones Office disponibles para su instalación: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Publisher y OneNote en hasta 5 PCs o Macs por usuario			√
Aplicaciones Office disponibles para su instalación en tabletas y móviles en hasta 5 dispositivos por usuario			√
Versiones online de Office: Word, Excel y PowerPoint		√	√
Almacenamiento de ficheros y compartición de los mismos con 1 TB por usuario		√	√
Correo de tipo empresarial, calendario y contactos con 50 GB por usuario	√	√	√ Buzón ilimitado
Reuniones online ilimitadas con hasta 10.000 participantes			√
Sitio de Intranet con opciones de seguridad personalizadas			√
Red social corporativa como ayuda a los empleados a la colaboración		√	√
Gestión del Trabajo con herramientas que ayudan a los equipos a crear planes, organizarse y asignarse tareas		√	√
Espacio de trabajo basado en el chat de Microsoft Teams		√	√
Búsqueda personalizada en Office 365 usando Office Graph		√	√
Portal de video corporativo		√	√

Gestión de aplicaciones empresarial con Group Policy, Telemetría y Shared Computer Activación			√
Self-service Business Intelligence para descubrir, analizar y visualizar datos en Excel			√
Soluciones de cumplimiento: Archiving, Auditing and eDiscovery.			√
Protección de la información: Rights Management y Data Loss Prevention para correo electrónico		√	√
Microsoft StaffHub		√	√
Tarifas			
Las tarifas se actualizan en Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos			

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Servicio de Centro de Operaciones de Seguridad	Línea de servicio Servicios corporativos unificados
Responsable Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejje.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Definición Servicio dedicado a ofrecer un Centro de Operaciones de Seguridad, que brinda un conjunto de soluciones (Gestión de Amenazas y Vulnerabilidades, SIEM, EDR, Vigilancia Digital, CSIRT) que permite: <ul style="list-style-type: none"> - Prevenir de forma proactiva riesgos que puedan comprometer la seguridad de la infraestructura. - Identificar y Analizar las vulnerabilidades presentes en la infraestructura. - Mitigar las vulnerabilidades presentes en la infraestructura. - Detectar, Identificar, neutralizar y dar respuesta a las diferentes amenazas de seguridad. - Monitorizar y analizar los endpoints de la red con la finalidad de prevenir y detectar amenazas de seguridad. 	
Tipologías de servicio <p>1.- Gestión de Amenazas y Vulnerabilidades: Sistema que, de forma proactiva, permite identificar, evaluar y mitigar las vulnerabilidades o situaciones de riesgos detectada lo antes posible presentes en los sistemas de información y aplicaciones de las Organizaciones. Se prestan los siguientes servicios:</p> <p>1.1.- Vigilancia Proactiva de Alertas de Seguridad Mediante este componente se reciben avisos de seguridad o feeds de seguridad procedentes de Referentes de Seguridad (BCSC, CNN-CERT, INCIBE...) relativos a vulnerabilidades de productos o situaciones de riesgo y se gestionan dichas alertas con el objetivo de responder a las amenazas en el menor tiempo posible.</p> <p>1.2.- Auditorías de Seguridad Automatizadas Mediante este componente se realizan bajo demanda: de forma puntual o periódica, escaneos automáticos de seguridad (fundamentalmente a nivel de infraestructura TI) de los elementos que se consideren necesarios.</p> <p>1.3 Auditorías de Seguridad Bajo Demanda Mediante este componente se realizan, bajo demanda, de forma puntual, escaneos manuales especializados por parte de auditores de seguridad.</p> <p>1.4 Gestión de Auditorías de Seguridad Mediante este componente, para entornos gestionados por EJIE, se realiza la gestión de las auditorías de seguridad (tanto realizadas mediante otros componentes de este servicio o realizadas por terceros), analizando los resultados de las mismas y gestionando las vulnerabilidades y situaciones derivadas con objeto de reducir el riesgo en el menor tiempo posible.</p> <p>2.- SIEM (Sistema de Gestión de Eventos e Información de Seguridad): Plataforma que permite centralizar los logs de los diferentes elementos de seguridad y automatizar el análisis de estos de cara a la detección de incidentes de seguridad y a la investigación de los mismos. Permite una gestión de amenazas eficaz, reduciendo y priorizando el número de alertas</p> <p>3.- EDR (Detección y Respuesta de Endpoint): La plataforma EDR permitirá hacer una monitorización continua de las actividades de los endpoint (dispositivos finales de usuario y servidores), identificando patrones de comportamientos anómalos que puedan constituir una amenaza e, incluso, permitiendo responder ante ellas para detenerla.</p> <p>Este servicio incluye Threat Hunting, no es más que la práctica de buscar proactivamente las ciberamenazas que acechan sin ser detectadas en una red. Además, se profundiza en la búsqueda de actores maliciosos en su entorno que se han colado en las defensas iniciales de seguridad de los endpoints.</p>	

4.- Vigilancia Digital: Desde el Centro de Operaciones de Seguridad se prestará el Servicio de vigilancia digital, bajo demanda, que incluye la revisión de fuentes públicas y privadas para la búsqueda e investigación proactiva de amenazas externas que supongan un riesgo digital a la organización/entidad.

5.- CSIRT (Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad): Se trata de un servicio que permite recurrir, bajo demanda, a técnicos especialistas en respuesta a incidentes de seguridad. El objetivo de este servicio es minimizar el tiempo de inactividad, contener el incidente y restaurar las operaciones normales

Tarifas

Las tarifas se actualizan en [Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos](#)

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Plataforma BDaaS - BigData como servicio	Línea de servicio Servicios corporativos unificados
Responsable Iratxe Montoya i-montoya@ejie.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Organismos Autónomos - Entes Públicos - Sociedades Públicas
Definición Big Data as a Service (BDaaS) hace referencia a los servicios que ofrecen almacenamiento, ingesta, transformación, procesamiento y análisis de datos masivos o complejos utilizando infraestructura de EJIE. Además, Big Data as a Service cuenta con servicios profesionales especializados de consultoría, diseño, soporte y mantenimiento asociado a la difusión, utilización y evolución de la plataforma BDaaS implantada..	
Características El servicio BDaaS es una plataforma de Big Data Multitenant que permite a las entidades suscritas a este servicio disfrutar de las siguientes prestaciones y funcionalidades: <ul style="list-style-type: none"> - Plataforma flexible que se adapta a las necesidades de los usuarios ya que es escalable tanto en número de servicios como a nivel de almacenamiento. - Es una solución capaz de adaptarse y evolucionar según las necesidades de los consumidores de la plataforma. Además del tamaño de los datos, también se tiene en cuenta la calidad, el procesado y qué valor de los datos se quiere obtener.	
Tipologías de servicio. <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de soporte. - Servicios profesionales: <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Formación. • Servicios de apoyo a EJIE para la difusión y promoción de la plataforma BDaaS. • Servicio de Consultoría Tecnológica Especializada. • Servicio de Acompañamiento a los Equipos de Desarrollo. 	
Oferta técnica de servicio de la plataforma. <ul style="list-style-type: none"> - File Service. <ul style="list-style-type: none"> • Permite al usuario o aplicaciones almacenar y recuperar datos de cualquier tamaño y en cualquier momento. El File Service se puede usar en cuatro escenarios: <ul style="list-style-type: none"> ▪ la subida y almacenamiento de ficheros de manera distribuida, ▪ el procesamiento, ▪ la explotación ▪ visualización y la descarga - Table Service. <ul style="list-style-type: none"> • El servicio de almacenamiento columnar, Table Service, permite al tenant / usuario o aplicaciones almacenar información no estructurada, mensajes de colas y otros eventos de manera segura, confiable y distribuida. El Table Service se puede usar en tres escenarios: <ul style="list-style-type: none"> ▪ la subida y almacenamiento de información no estructurada ▪ la explotación y visualización de la información 	

- la extracción o descarga de los datos
- Event Service.
 - El servicio de eventos permite al usuario o aplicaciones publicar y consumir mensajes de colas de eventos en tiempo real. El Event Service se puede usar en dos escenarios:
 - la subida y almacenamiento de eventos de manera distribuida
 - la explotación y visualización
- Search Service.
 - El servicio está basado en Elasticsearch, un motor de búsqueda que permite indexar y analizar en tiempo real grandes cantidades de datos de manera distribuida. Elasticsearch permite almacenar documentos (estructurados o no) e indexar todos los campos de estos documentos en casi tiempo real.
 - La forma estándar / básica de trabajar con Search Service sería:
 - Extracción de datos: a través de Beats o mediante las aplicaciones cliente de sus propios clientes que podrían escribir directamente en Elasticsearch
 - Transformación de datos: a través de la funcionalidad de ingesta de Elasticsearch
 - Carga / almacenamiento de datos: en Elasticsearch.

Tarifas

Las tarifas se actualizan en [Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos](#)

5.7 Servicios en retiro

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Albergues	Línea de servicio Infraestructuras
Responsable Aritza Irtzagorria a-irtzagorria@ejje.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dptos. de Gobierno - Sociedades Públicas - Entes Públicos - Organismos Autónomos
Definición A partir del servicio de Albergues, EJIE proporcionará la infraestructura y elementos tecnológicos necesarios para que sus clientes alojen sus aplicaciones y datos. El servicio podrá adecuarse a las necesidades específicas del cliente, contemplando entre ellas espacio físico, infraestructura tecnológica, aspectos de soporte, gestión, seguridad y continuidad de la infraestructura suministrada y de los productos albergados.	
Características <ul style="list-style-type: none"> - Validación de la arquitectura técnica y adquisición de los recursos tecnológicos necesarios para el albergue de aplicaciones y datos. - Conexión de la infraestructura a la red de comunicaciones del Gobierno Vasco u otras redes. - Proporcionar los permisos necesarios para el acceso del cliente a la infraestructura proporcionada. - Gestión de los sistemas que lo requieran con el grado acordado. 	
Tipologías de servicio <ul style="list-style-type: none"> - Housing: proporcionar espacio físico y facilidades para la incorporación de los elementos de infraestructura propios del cliente dentro del CPD de EJIE, incluyendo dentro del mismo armario para la ubicación de servidores, conexión eléctrica, ventilación y opcionalmente conexión de red. - Hosting: proporcionar espacio físico e infraestructura tecnológica para la utilización por parte del cliente e implantación de sus propias aplicaciones. La gestión de los sistemas será realizada por el propio cliente, realizando EJIE un mantenimiento físico de la infraestructura del servicio. - Gestión IT: proporcionar infraestructura tecnológica y gestión de los sistemas albergados, incluyendo la gestión de incidencias, implantación de nuevas versiones, aseguramiento de la capacidad de las aplicaciones albergadas, y una operación constante de la infraestructura tecnológica. 	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Explotación	Línea de servicio Infraestructuras
Responsable Aritza Iratzagorria a-iratzagorria@ejie.eus	Clientes – Dirección de Informática y Telecomunicaciones
Definición El servicio de Explotación contempla las tareas necesarias para operar un producto/aplicación dentro de la infraestructura del Gobierno Vasco administrada por EJIE, así como su gestión y soporte en el entorno de producción, a fin de asegurar que dicho producto está prestando servicio con los niveles de calidad requeridos Como parte del servicio se incluye el soporte de la infraestructura y software base suministrado, así como de los productos de clientes albergados en la misma	
Características <ul style="list-style-type: none"> – Asegurar la capacidad de los sistemas y aprovisionamiento de la infraestructura necesarias, según la arquitectura técnica definida previamente. – Monitorización de la infraestructura (y aplicaciones en su caso) utilizada por el producto de forma continua, a fin de asegurar su detección y recuperación inmediata en caso de fallo. – Soporte del producto y a las personas usuarias que lo emplean a través de un Centro de Asistencia a Usuarios en horario y grupos de soporte especializado. – Realización de tareas de Backup de los datos de forma periódica, para asegurar su recuperación en caso de fallo. – Ejecución de tareas planificadas para la gestión y mantenimiento de los sistemas en explotación. – Gestión y ejecución de los cambios de infraestructura debido a crecimiento y decrecimiento vegetativo de los sistemas. – Asegurar la disponibilidad de los sistemas para su utilización por las personas usuarias durante el horario de prestación establecido. – Garantizar la contingencia y recuperación de los productos en caso de desastre, en función de la criticidad de los propios sistemas. – Gestión de la seguridad de los sistemas y la infraestructura a fin de garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los mismos – Gestión y control de acceso a los sistemas y recursos de infraestructura únicamente para aquellas personas que están autorizadas a su utilización. 	
Tipologías de servicio <ul style="list-style-type: none"> – Platino: infraestructuras hardware o software con carácter horizontal y alta dependencia tecnológica. Aquellos servicios tecnológicos con uso universal por parte de las personas usuarias. – Oro: aquellos sistemas de información o aplicaciones con un tiempo de recuperación deseado ante desastre grave inferior a 24h. Aquellos sistemas de información o aplicaciones imprescindibles para la prestación de servicios de ventanilla de atención a personas usuarias. – Plata: aquellos sistemas de información o aplicaciones con despliegue horizontal en la Administración. – Bronce: cualquier sistema de información departamental que, a pesar de tener una disponibilidad 24x7 al ciudadano, admite un tiempo de recuperación ante desastre grave superior a las 48h dado el bajo impacto del servicio prestado. – Desarrollo y pruebas: aplicaciones y sistemas ubicados en los entornos de Desarrollo y Pruebas de EJIE. Este servicio no es susceptible de ser solicitado por clientes externos, y sólo se presta a "EJIE como cliente". El servicio estará soportado en horario 12x5. 	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Puesto usuario	Línea de servicio Puesto de trabajo
Responsable Juanjo Villa jj-villa@ejje.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Departamentos de Gobierno
Definición Servicio dedicado a proporcionar a la persona usuaria los recursos tecnológicos necesarios para la realización de sus actividades diarias en su puesto de trabajo, dentro de la Red Corporativa del Gobierno Vasco (RCAGV) y cumpliendo en todo momento con las políticas y normas de uso especificadas por el Gobierno Vasco.	
Características <ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar la infraestructura de comunicaciones y recursos necesarios para la transferencia de información de forma segura por parte de las personas usuarias en la Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco - Gestión de la seguridad y acceso de las personas usuarias a la RCAGV y sistemas internos albergados, desde el interior de la propia red o desde el exterior, en función del perfil, normativa y permisos de los mismos - Cuenta de correo electrónico con un tamaño de 1GB para las personas usuarias y 5GB para cargos de Gobierno, incluyendo las herramientas necesarias para su redacción, envío, recepción, almacenamiento - Opcionalmente, proporcionar los recursos necesarios para el acceso a Internet desde el puesto de trabajo del personal del cliente con las políticas de seguridad establecidas - Espacio de almacenamiento en red para la ubicación de datos y ficheros, pudiendo contratar además un sistema de colaboración para el trabajo en grupo. - Gestión centralizada y mantenimiento de cualquier elemento tecnológico que la persona usuaria tenga asociado a su puesto (PCs, portátiles, impresoras, escáner) y la plataforma de software instalada en los PCs, así como cualquier otro software dentro del catálogo de software - Soporte técnico a la persona usuaria sobre el equipamiento tecnológico de su equipo de trabajo (Hardware y software), a través de un Centro de Asistencia a Usuarios, para la resolución de incidencias y consultas. - Prestación y gestión de recursos de impresión, acorde al cumplimiento de normativas del Gobierno, que garanticen la compatibilidad tecnológica. - La integración del puesto seguirá las políticas establecidas por el Gobierno Vasco. 	
Tipologías de servicio Este servicio no cuenta con Tipologías de Servicio	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Atención a usuarios	Línea de servicio Puesto de trabajo
Responsable Juanjo Villa jj-villa@ejie.eus	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dptos. de Gobierno - Entes Públicos - Sociedades Públicas - Organismos Autónomos
Definición Servicio dedicado a proporcionar a personas usuarias los recursos tecnológicos necesarios para la realización de sus actividades diarias en su puesto de trabajo, fuera de la Red Corporativa del Gobierno Vasco (RCAGV) según sus necesidades particulares dentro de su propia infraestructura.	
Características A través del Servicio de Atención a Usuarios se podrán contratar cualquiera de las siguientes opciones o una combinación de las mismas, aunque su aplicación para cada entidad cliente deberá ser estudiada de forma individualizada: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la seguridad y acceso de las personas usuarias al puesto y sistemas de información, en función del perfil, normativa y permisos de los mismos - Cuenta de correo electrónico y herramientas necesarias para su redacción, envío, recepción, almacenamiento - Recursos necesarios para el acceso a Internet desde el puesto de trabajo del personal de la entidad cliente con las políticas de seguridad establecidas - Espacio de almacenamiento en red para la ubicación de datos y ficheros - Gestión centralizada y mantenimiento de cualquier elemento tecnológico que la persona usuaria tenga asociado a su puesto (PCs de sobremesa, portátiles, impresoras, escáner) - Gestión de la plataforma de software instalada en los PCs, así como cualquier otro software que se defina dentro del catálogo de software - Soporte técnico a la persona usuaria sobre el equipamiento tecnológico de su equipo de trabajo (Hardware y software), a través de un Centro de Asistencia a Usuarios, para la resolución de incidencias y consultas. - Prestación de equipos de impresión, acorde al cumplimiento de normativas de renovación de EJIE, que garanticen la compatibilidad tecnológica. - La integración del puesto seguirá las políticas establecidas por cada entidad cliente 	
Tipologías de servicio Este servicio no cuenta con Tipologías de Servicio	

5.8 Otros servicios

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Servicios a medida	Línea de servicio Otros servicios
Responsable Comité de Dirección de EJIE	Clientes <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Informática y Telecomunicaciones - Dptos. de Gobierno - Entes Públicos - Sociedades Públicas - Organismos Autónomos
Definición Dentro de Servicios a medida se engloban todos aquellos servicios asociados a las necesidades particulares de un cliente y que no pueden ser cubiertas por otros servicios del catálogo. Son creados de forma específica para un cliente y se retiran una vez finaliza su periodo de prestación. En caso de que un servicio a medida pueda ser reutilizado, la Dirección de EJIE, apoyada por otros roles, evaluará su incorporación dentro del Catálogo de Servicios, siguiendo los procesos establecidos para ello	
Características <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de la necesidad de un nuevo servicio no contemplado en el catálogo, según los requerimientos proporcionados por el cliente - Formalización de un proyecto para la creación del servicio - Definición y diseño de una solución que satisfaga las necesidades del cliente y se transforme en un servicio una vez construida - Implantación, mantenimiento y soporte del servicio, asegurando que las condiciones de prestación cumplen con los requerimientos del cliente - Prestación del servicio por un periodo de tiempo establecido y renovación periódica del mismo según se establezca en el acuerdo definido entre EJIE y cliente - Retirada del servicio una vez finalizado su periodo de prestación - Posible consolidación del Servicio a medida como un servicio del catálogo si la Dirección de EJIE y el resto de roles participantes (Responsable de Servicios de TI, Responsable del Servicio, etc.) consideran que puede ser reutilizado 	
Tipologías de servicio Este servicio no cuenta con Tipologías de Servicio	

6 Acuerdos de nivel de servicio

Como compromisos globales se establecen:

- Tratar todas las evaluaciones de las encuestas de satisfacción inferiores a 5 (sobre 10) como no conformidades del sistema de gestión de calidad
- Tratar todas las reclamaciones formalmente presentadas como no conformidades del sistema de calidad y proporcionar una respuesta con las conclusiones de su análisis antes de un mes
- Tratar todos los incumplimientos de los ANS establecidos como no conformidades del sistema de calidad y gestionar la eliminación de las causas de no conformidad hasta su cierre definitivo

6.1 Asistencia técnica y consultoría

6.1.1 Asistencia técnica

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.1.2 Consultoría

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.2 Comunicaciones

6.2.1 Conectividad WAN

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.2.2 SMS Gestionado

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.2.3 Voz

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.2.4 Comunicaciones móviles

Id.	Descripción	ANS
A-COMV-03	% de disponibilidad del servicio de comunicaciones móviles	≥ 99,99

6.2.5 Navegación

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.2.6 Videoconferencia

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.2.7 Gestión de la conectividad LAN y Wifi

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.2.8 Conexión segura remota

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.3 Infraestructuras

6.3.1 Housing

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.3.2 IaaS

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.3.3 Backup Zaintza

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.3.4 Almacenamiento (STaaS)

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.3.5 Hosting

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.4 Proyectos

6.4.1 Desarrollo de aplicaciones

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.4.2 Mantenimiento de aplicaciones

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.4.3 Proyectos tecnológicos

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.5 Puesto de trabajo

6.5.1 Servicio de Escritorio Virtual (Lekuona)

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.5.2 Gestión de impresión

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.5.3 Puesto gestionado

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.6 Servicios corporativos unificados

6.6.1 Servicios de colaboración y comunicación (Elkarlan)

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.6.2 Servicio de Centro de Operaciones de Seguridad

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.6.3 Plataforma BDaaS - BigData como servicio

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.7 Servicios en retiro

6.7.1 Albergues

Id.	Descripción	ANS
A-ALBR-01	% de disponibilidad del servicio bronce	≥ 98%

6.7.2 Explotación

Id.	Descripción	ANS
A-EXPL-01	% de disponibilidad del servicio platino	≥ 99%
A-EXPL-02	% de disponibilidad del servicio oro	≥ 99%
A-EXPL-03	% de disponibilidad del servicio plata	≥ 98%
A-EXPL-04	% de disponibilidad del servicio bronce	≥ 98%
A-EXPL-05	% de incidencias de explotación resueltas en menos de 24 horas	≥ 75%
A-EXPL-06	% de peticiones a operación resueltas en menos de 1 día	≥ 80%

6.7.3 Puesto usuario

Id.	Descripción	ANS
A-PUSU-01	% de llamadas atendidas en 20 segundos	≥ 80%
A-PUSU-02	% de llamadas abandonadas	≤ 15%
A-PUSU-03	% de incidencias de persona usuaria resueltas en menos de 24 horas	≥ 70%
A-PUSU-04	% de incidencias reabiertas	≤ 10%

6.7.4 Atención a usuarios

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.8 Otros servicios

6.8.1 Servicios a medida

No se han acordado niveles de servicio estándar.