Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

**EJIE-136-2025**

# Servicio Técnico de Gestión de Identidad en la Nube (IDaaS).

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Noviembre 2025

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • www.ejie.eus

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

| Versión | Fecha | Resumen de cambios | Elaborado por: | Aprobado por: |
|---|---|---|---|---|
| 1.0 | 24/11/2025 | Versión Inicial | Javier González Tavera | Josu Bagazgoitia Sáez de Vicuña |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

# Índice

**1 Introducción ..... 5**
1.1 Perfil de la Compañía ..... 5
1.2 Antecedentes ..... 6
**2 Situación Actual y Necesidad ..... 7**
**3 Objeto del contrato ..... 8**
**4 Alcance del contrato ..... 9**
4.1 Servicios y Tecnologías ..... 9
4.2 Ámbito ..... 10
4.3 Disponibilidad ..... 10
**5 Requisitos Globales ..... 11**
5.1 Ciclo de Vida de los Servicios (ITIL) ..... 11
5.2 Herramientas de Gestión ..... 12
5.3 Condiciones de Seguridad ..... 12
**6 Requisitos específicos del servicio ..... 15**
6.1 Estrategia del Servicio ..... 15
6.1.1 Líneas de Trabajo Estratégicas ..... 15
6.1.2 Proyectos Estratégicos ..... 16
6.2 Gestión de Incidencias ..... 17
6.2.1 Niveles de Servicio ante incidencias ..... 17
6.3 Gestión de Peticiones ..... 17
6.4 Gestión de Activos ..... 18
6.5 Gestión de Eventos ..... 18
6.6 Mantenimiento ..... 18
6.6.1 Mantenimiento correctivo ..... 18
6.6.2 Mantenimiento evolutivo software ..... 19
6.6.3 Mantenimiento preventivo ..... 19
6.7 Documentación ..... 19
6.8 Otros Requisitos Específicos ..... 20
6.8.1 Automatización y Delegación ..... 21
6.8.2 Presencia en Actuaciones de Terceros ..... 21
6.8.3 Colaboración ..... 21
**7 Requisitos de Seguimiento ..... 23**
7.1 Niveles de Servicio ..... 23
7.2 Indicadores, Informes y Cuadros de Mando ..... 26
7.2.1 Comités de Seguimiento ..... 26
**8 Plan de Evolución ..... 28**
**9 Planificación y organización del servicio ..... 29**
9.1 Organigrama del Servicio ..... 29
9.2 Equipo de trabajo ..... 30
9.2.1 Roles y ámbito de responsabilidad ..... 30
9.2.2 Dimensionamiento ..... 30

9.2.3 Dedicación ... 31
9.2.4 Lugar de trabajo ... 31
9.3 Actualización Tecnológica ... 31
9.3.1 Plan de Formación y Actualización Tecnológica ... 32
9.4 Horario del Servicio ... 32
9.4.1 Requerimientos en horario habitual ... 32
9.4.2 Requerimientos en horario extendido ... 33
9.4.3 Intervenciones fuera del horario habitual ... 33
9.4.4 Plan de Cobertura Horaria del Servicio ... 34
9.5 Planes de Transición ... 34
9.5.1 Plan de Transición de Entrada al Servicio ... 34
9.5.1.1 Plan de Transición de Entrada SASU Nivel 2 ... 35
9.5.2 Plan de Transición de Salida del Servicio ... 35
9.6 Garantía de la Disponibilidad del Servicio ... 36
9.6.1 Plan de Continuidad de Negocio y Plan de Contingencia ... 36
**10 Anexo II – Entorno Tecnológico ... 37**
10.1 Sistemas ... 37
**11 Anexo III – Catálogo de Servicios ... 38**

# 1 Introducción

## 1.1 Perfil de la Compañía

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1.2 Antecedentes

En los últimos años la Gestión de Identidades y Accesos (IAM) está adquiriendo una relevancia creciente, convirtiéndose en un Servicio Estratégico dentro de las organizaciones.

La pandemia aceleró la adopción del teletrabajo y el consumo de servicios en nube, consolidando así la tendencia conocida como “el viaje a la nube”. En ese nuevo paradigma, la identidad se ha convertido en el nuevo perímetro y, como tal, la Gestión de Identidades y Accesos está muy condicionada por la estrategia en CiberSeguridad.

En línea con todo esto, EJIE ofrece un servicio de Gestión de Identidades y Accesos (IAM) que actualmente está basado en gran medida en el pliego EJIE-149-2022, cuya vigencia finalizará en abril de 2026, y que incluye tanto las licencias del fabricante OKTA como los servicios de soporte y evolución correspondientes al Servicio de Gestión de Identidad en la Nube (IDaaS).

Se trata de un servicio consolidado y crítico al que están adscritas varias de las entidades adheridas a BATERA a las que EJIE da servicio, requiriendo un mantenimiento y una evolución constante.

En la actualidad EJIE está trabajando en la evolución estos servicios para adaptarse a las necesidades y desafíos crecientes en materia de Identidad, como pueden ser nuevos modelos de identidad, amenazas emergentes o exigencias regulatorias.

Esto se traduce, por una parte, en una evolución tecnológica, donde OKTA va adquiriendo un mayor peso, tendiendo a centralizar el proceso de Gestión y Gobierno de la Identidad (IGA) y a incorporar nuevos módulos, y, por otra parte, en una evolución a nivel de servicios técnicos, donde el equipo de Soporte IDaaS adquiere una mayor relevancia, centralizando progresivamente el Nivel 2 de la Gestión de Identidades a través del denominado Servicio Técnico de Gestión de Identidad en la nube (IDaaS).

A nivel de servicios, con el fin de que EJIE pueda continuar ofreciendo el servicio de Gestión de Identidades con garantías, se hace necesaria la contratación de servicios especializados en identidad, que contemplen la provisión del **Servicio Técnico de Gestión de Identidad en la nube (IDaaS)**, de acuerdo al alcance y requerimientos técnicos y de servicio solicitados en la presente contratación.

# 2 Situación Actual y Necesidad

En el anexo denominado "**Anexo I_PCT_Reservado_Situación Actual"** se incluye la información correspondiente a la situación actual y necesidad del presente expediente.

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado: "20.Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP.*

# 3 Objeto del contrato

El presente expediente tiene por objeto la contratación de servicios especializados en identidad, que contemplen la provisión del **Servicio Técnico de Gestión de Identidad en la nube (IDaaS)**, de acuerdo al alcance y requerimientos técnicos y de servicio solicitados en la presente contratación.

Como resultado, se dispondrá mediante esta contratación del equipo técnico denominado **Soporte IDaaS**. El adjudicatario deberá prestar los servicios necesarios (Nivel 2) de operación, soporte y evolución del Soporte IDaaS definidos en el presente pliego en base al tipo de rol/perfil solicitado.

Los objetivos que deben primar en el suministro de este servicio son:

- Garantizar un servicio de calidad.
- Optimizar la disponibilidad y utilización de los recursos puestos en juego.
- Flexibilidad para asumir nuevas competencias y tecnologías.
- Integración con los procesos de EJIE.
- Mejora continua de los Servicios, Infraestructuras, Procesos y Procedimientos objeto del contrato.
- Consolidación del proceso de convergencia y desarrollo de los Servicios de Gestión de Identidad en la nube (IDaaS) ofrecidos por EJIE.

La prestación de los servicios solicitados en este pliego conlleva el cumplimiento de los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (ANS en adelante) entre EJIE y las empresas adjudicatarias, que tendrán los ajustes necesarios en función de la ejecución de los servicios. Dichos ANS estarán alineados con las necesidades actuales de EJIE, siendo necesario su constante seguimiento para garantizar el servicio prestado y con la suficiente flexibilidad para que permita su actualización en función de cambios o nuevos requerimientos de EJIE.

# 4 Alcance del contrato

## 4.1 Servicios y Tecnologías

A nivel de Servicios ofrecidos por EJIE, desde el comienzo del proyecto, este grupo de soporte será responsable del **Nivel 2** correspondiente a los siguientes Offerings:

| Business Service | Business Service Offering |
|---|---|
| Gestión de Identidades y Accesos (IAM) | Identidad Administradora (NMA) |
| | Identidad Cloud-IDaaS |

Adicionalmente, como ya se ha comentado en apartados previos y ser detallará en los requisitos del servicio, a lo largo de 2026 este grupo de soporte irá asumiendo la responsabilidad del **Nivel 2** correspondiente a estos Offerings:

| Business Service | Business Service Offering |
|---|---|
| Gestión de Identidades y Accesos (IAM) | Identidad Gestionada EJGV |
| | Identidad Gestionada EJIE |
| | Identidad Gestionada Justizia |
| | Identidad Gestionada resto entidades (convergencia) |

El alcance de las tecnologías abarca, principalmente, las correspondientes a los servicios mencionados y que se encuentran especificadas en el apartado Anexo II – Entorno Tecnológico

A lo largo del presente contrato se podrán ir incrementando, decrementando o reorganizando los servicios y las tecnologías de las que EJIE se responsabilice en el ámbito de la Identidad y, en consecuencia, el alcance del proyecto deberá adaptarse a estos cambios y deberán ser asumidos por la empresa adjudicataria. De manera periódica se irán revisando los cambios y replanteando el dimensionamiento del equipo si aplica.

EJIE dispone de soportes avanzados, que denominaremos de tercer nivel, con algunos de sus principales proveedores tecnológicos. El servicio gestionará estos soportes con los que EJIE cuenta, coordinando conjuntamente las acciones que garanticen el correcto funcionamiento de los sistemas. En las ocasiones en que no existan soportes de tercer nivel, el servicio tratará directamente con los fabricantes cuando así se requiera, todo ello siempre dentro del ámbito de la Identidad.

## 4.2 Ámbito

El ámbito inicialmente se limita principalmente a las infraestructuras que constituyen actualmente el Servicio IDaaS. Como se ha adelantado en apartados previos, este ámbito se va a ampliar durante la vida del contrato, habiendo quedado detalladas en el apartado 4.1 los principales Servicios y Tecnologías responsabilidad del adjudicatario.

Sin embargo, teniendo en cuenta que dentro de la estrategia de la Gestión de Identidades de EJIE, el marco general de esta contratación lo constituye el Nivel 2 de la Gestión de Identidades, a lo largo de la vida del contrato podría verse ampliado el ámbito del mismo con la incorporación de nuevas infraestructuras.

## 4.3 Disponibilidad

El servicio se ofrecerá en régimen de 24x7 (24 horas, 7 días a la semana) los 365 días del año, detallándose el Horario del Servicio en el apartado 9.4

# 5 Requisitos Globales

Tratándose de un Servicio de Mantenimiento de Nivel 2 ya consolidado, debe responder a los requisitos comunes aplicables a todos los Grupos de Soporte que dan servicio a EJIE y que se detallan a continuación:

## 5.1 Ciclo de Vida de los Servicios (ITIL)

EJIE, en su objetivo de ofrecer Servicios como un medio de entregar valor a los clientes, se basa en las buenas prácticas ITIL para la gestión de todos sus Servicios TI. Aunque se está en proceso de implantación de ITIL4, los procesos existentes en el momento de escribir este pliego encajan mejor con ITILv3, por lo que se enumerarán según ese modelo.

Adicionalmente, se hace uso de metodologías ágiles (Agile) que se están promoviendo principalmente en las fases de Gestión de la Demanda y de Proyectos (Gestión de Iniciativas) para la entrega de servicios y productos, así como en las fases de Evolución de los Servicios TI. Esta es la metodología principal también en los equipos de automatización.

En la línea de las buenas prácticas ITIL, el equipo contratado deberá participar en mayor o menor medida en las principales fases del Ciclo de Vida de un Servicio IT, enumerándose a continuación dichas fases y los procesos a gestionar en cada una de ellas:

- Estrategia del Servicio:
  - Definición de la estrategia.
  - Gestión del porfolio de los servicios.
  - Gestión de la demanda.
  - Gestión financiera.
  - Gestión de la relación de las ramas del negocio.

- Diseño del Servicio:
  - Monitorización y reporte del nivel de servicio.
  - Gestión del rendimiento.
  - Gestión de la disponibilidad.
  - Gestión de la capacidad.
- Backup y recuperación.
  - Continuidad del servicio de TI y recuperación de desastres.
  - Seguridad.

- Transición del Servicio:
  - Gestión del Cambio.
  - Gestión de la Configuración.
  - Gestión de Activos.
  - Gestión de Licencias.
  - Gestión de Versiones/Entregas.
  - Gestión del Conocimiento.
  - Gestión de la Documentación.

- Operación del Servicio:
  - Gestión de Incidencias.
  - Gestión de Problemas.
  - Operación y administración.
  - Mantenimiento.

- Gestión de Peticiones.
- Gestión de Eventos.

- Mejora Continua del Servicio.

## 5.2 Herramientas de Gestión

De acuerdo al modelo de gestión de EJIE, se dispone en la actualidad de una serie de herramientas de gestión de servicios IT que también serán de aplicación para la gestión de los servicios objeto del presente pliego. La herramienta principal para esta gestión considerando los alcances ITSM, ITBM, e ITOM es ServiceNow, que es consumida por los servicios técnicos de EJIE, los servicios profesionales de entidades de EJ/GV y organismos públicos a los que EJIE da servicio, así como por los servicios técnicos contratados por EJIE. En relación a este modelo de gestión, cabe indicar los siguientes aspectos:

- La empresa adjudicataria deberá hacer uso de estas herramientas de EJIE registrando la información que se defina.
- EJIE definirá, cuantificará y proporcionará a la empresa adjudicataria los elementos necesarios para acceder a la citada plataforma ServiceNow u otras que considere de aplicación: licencias, credenciales, procedimientos, etc.
- De manera genérica estas aplicaciones serán accesibles desde Internet.
- Deberá existir colaboración por parte de la empresa adjudicataria para la definición y modelado de los diferentes servicios dentro de los sistemas de gestión de EJIE (ServiceNow), atendiendo a la definición del Catálogo de Servicios.
- La empresa adjudicataria deberá realizar la entrega de la información requerida en los formatos y modelos establecidos para facilitar la carga en ServiceNow, y en general compatibles con las herramientas de gestión de EJIE.
- Se requiere que la empresa adjudicataria se responsabilice de la actualización en ServiceNow de las líneas o servicios contratados (actualización de la CMDB) según modelos definidos.
- La empresa adjudicataria deberá velar por la calidad de los datos introducidos en la plataforma de EJIE y estos deberán estar totalmente alineados con cualquier otra información manejada por la empresa adjudicataria en relación con los servicios prestados.
- Para realizar los contrastes de información que la empresa adjudicataria estime oportuno, EJIE proporcionará los roles que considere adecuados para explotar la información en la plataforma ServiceNow de EJIE (acceso a informes relacionados con los servicios prestados)
- EJIE se reserva el derecho de controlar y auditar regularmente la información que la empresa adjudicataria introduce en la plataforma, existiendo la posibilidad de aplicar penalidades asociadas a incumplimientos.
- Aunque ServiceNow es la herramienta principal utilizada por EJIE y el objetivo es que acabe siendo la herramienta de gestión única, podría ser necesario utilizar otras herramientas por parte de alguno de los equipos, como puede ser Service Manager en el caso de Osakidetza.

## 5.3 Condiciones de Seguridad

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir todas las reglas de seguridad referidas en el apartado “Reglas de la seguridad” del PCP. En línea con ese apartado, serán de obligado cumplimiento las **“Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras”** (accesible en la web www.ejie.eus):

- Según dicho documento, serán de aplicación todas las condiciones detalladas en el apartado “Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores” en función de la tabla del apartado “Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores”.

- El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas de la empresa adjudicataria, de modo que, para determinar las opciones que aplican según el apartado “Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores” habrá que considerar:
  - El “lugar de ejecución del servicio” tendrá la consideración de “remoto”.
  - La “propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas” tendrá la consideración “del proveedor”.
  - El “nivel de acceso” a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de “con acceso privilegiado”.
  - El proveedor “Sí” realiza la “Gestión de tecnologías” de EJIE.

- EJIE, tal como se indica en el apartado “Uso apropiado de los recursos” se reserva el derecho de implementar mecanismos de control y auditoría que verifiquen el uso apropiado de estos recursos.

- La empresa adjudicataria además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento “Políticas de Seguridad para personal de Empresas proveedoras – Anexo - Infraestructura TIC y Seguridad física y del entorno” que se encuentra en el Anexo Seguridad de dicho documento. Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación de la empresa adjudicataria proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.

- La empresa adjudicataria se compromete, según se indica el apartado “Gestión de contingencias” a disponer de un plan que le permita continuar ofreciendo el servicio en situaciones de contingencia.
  Si ante una incidencia o ciber incidente el proveedor no es capaz de activar un plan de contingencia que le permita continuar ofreciendo el servicio, EJIE se reserva el derecho de exigir el desplazamiento físico temporal de los administradores a las ubicaciones que EJIE determine de forma que puedan continuar ofreciendo el servicio con equipamiento “limpio” proporcionado por la propia empresa adjudicataria, hasta el momento en que EJIE valide la recuperación del proveedor según el procedimiento pertinente en cada caso. El plan presentado debe detallar cómo se garantizará que el equipamiento utilizado en estas situaciones está limpio y no ha estado expuesto a la situación de riesgo.

El servicio objeto del presente pliego realizará labores de administración sobre los entornos responsabilidad de EJIE. Por ese motivo, adicionalmente, la empresa adjudicataria deberá implantar las siguientes medidas de seguridad con objeto de reforzar la protección sobre los administradores y aplicar las **medidas estandarizadas a nivel de administradores IT en EJIE**:

- EJIE proporcionará credenciales de “usuarios administradores/privilegiados” a los participantes en el proyecto con objeto de permitirles el acceso a los recursos que requieran. Estas credenciales exigirán un segundo factor de autenticación. La empresa adjudicataria deberá garantizar que los participantes en el proyecto disponen de hardware que permita la identificación y el acceso a los sistemas con suficientes garantías (MFA). Estos dispositivos podrán ser:
- Teléfono móvil (Android o iOS), con sistema operativo actualizado, capaz de utilizar la APP del servicio de IDaaS implantado.
  - Dispositivos hardware homologados por EJIE:

    Compatibles FIDO2

- La empresa adjudicataria deberá proporcionar a los administradores equipos securizados con tecnologías EDR y EPP.
- La empresa adjudicataria deberá proporcionar a los administradores equipos compatibles con los sistemas de acceso remoto utilizados en EJIE, es decir, con la solución VPN y/o solución SSE-ZTNA utilizada por EJIE.
- EJIE proporcionará a los administradores acceso a recursos de Office365, utilizando para ello “usuarios invitados” en los que el UPN coincidirá con el email propio de cada administrador en la empresa proveedora (nombre@dominio_adjudicatario). A estos usuarios invitados se les exigirá la utilización de

un segundo factor de autenticación (MFA), por lo que la empresa adjudicataria deberá encargarse de proporcionar a sus administradores credenciales compatibles con este requisito.

EJIE se reserva el derecho de exigir a la empresa adjudicataria la implantación de medidas de seguridad específicas que deberá acometer en el plazo de 6 meses, suponiendo el incumplimiento de esa implantación la penalización correspondiente especificada en el PCP.

De acuerdo con las características del servicio objeto de este expediente, la empresa contratista o adjudicataria tiene la obligación de emplear exclusivamente los servidores y los servicios asociados a los mismos que disponga EJIE durante la ejecución del contrato. A tal fin, deberá cumplimentar los siguientes anexos: *Anexo XV: "Declaración Responsable sobre la Previsión o No de Subcontratar los Servidores o los servicios asociados a los mismos" y el Anexo XIV: "Declaración Responsable sobre la Ubicación de los Servidores y Lugar de Prestación de los Servicios Asociados a los mismos"* del PCP, indicando que emplearán exclusivamente los servidores o servicios asociados que EJIE ponga a disposición para este servicio.

# 6 Requisitos específicos del servicio

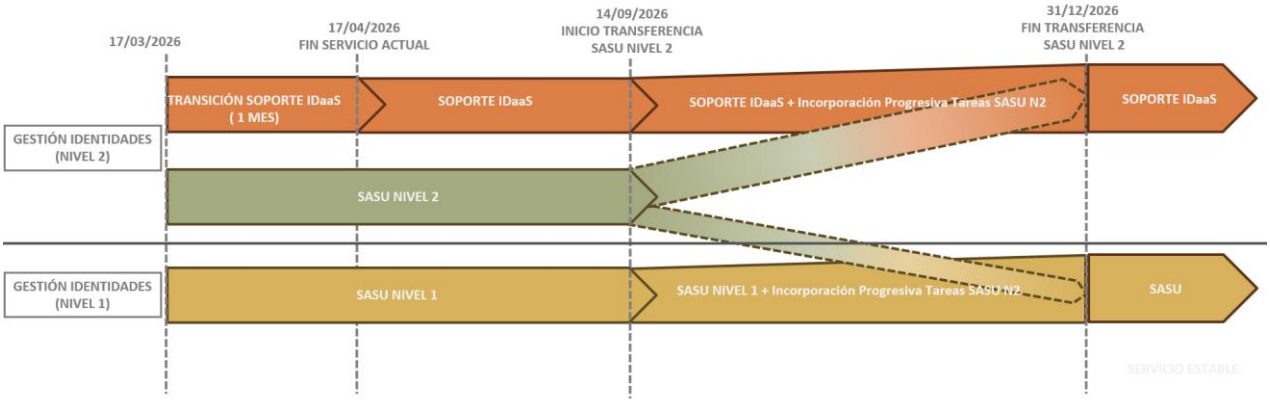
El servicio deberá responderá a una serie de requisitos específicos que caractericen el Servicio Técnico de Gestión de Identidad en la Nube (IDaaS) que se detallan a continuación:

## 6.1 Estrategia del Servicio

Como ya se ha comentado previamente, la Identidad se está consolidando como el nuevo Perímetro de Seguridad y, en consecuencia, la Identidad en Cloud, en un número creciente de formas, ha adquirido una entidad propia que justifica la existencia de un Servicio de Identidad Cloud (IDaaS) de calidad dentro de EJIE que, progresivamente, adquiera mayor relevancia a medida que los entornos de Identidad legacy vayan evolucionando hacia modelos en Cloud según marque la estrategia de Identidad de EJIE.

El Soporte IDaaS, objeto de este pliego, será el encargado del Nivel 2 del mencionado Servicio IDaaS. Adicionalmente, en línea con la mencionada estrategia de Identidad de EJIE, este equipo asumirá el Nivel 2 del resto de ámbitos de la Gestión de Identidades, que actualmente proporciona el equipo SASU Nivel 2.

Esta transferencia del Nivel 2 se realizará a lo largo de 2026, tal y como se muestra en el siguiente esquema:




En esta nueva visión, las responsabilidades principales del adjudicatario serán:

- La Operación de los servicios de Identidad cuya responsabilidad directa es de la empresa adjudicataria, incluidos en el apartado Servicios y Tecnologías. Las tareas más relevantes se describen en apartados posteriores.
- La participación en la Estrategia y en la Definición del Servicio IDaaS en su sentido más amplio, no viendo el servicio IDaaS como únicamente OKTA.
- La participación en el Diseño, la Transición y la Mejora continua del Servicio IDaaS y en las diferentes Demandas y Proyectos relacionados con la Identidad.
- La Vigilancia de Seguridad y la Gestión de la Respuesta a Incidentes de Seguridad sobre los servicios o ámbitos bajo su responsabilidad, en relación directa con otros implicados en estas actividades.

### 6.1.1 Líneas de Trabajo Estratégicas

Dentro del Soporte IDaaS en la actualidad están definidas las siguientes Líneas de Trabajo Estratégicas bajo las cuales se agrupan las diferentes tareas realizadas por el equipo:

- **Operación IAM: Mantenimiento, Buenas prácticas, Documentación.**

  Centrada en el día a día y en el mantenimiento de las infraestructuras bajo la responsabilidad del equipo a todos los niveles.

- **Onboarding Gestión de Identidades**

  Centrada en la incorporación de nuevas entidades a los servicios de gestión de identidad bajo responsabilidad del equipo.

- **Federación de Aplicaciones**

  Centrada en la integración de nuevas aplicaciones de las diferentes entidades adheridas a los servicios bajo la responsabilidad del equipo en los IDP correspondientes.

- **Gobernanza de Identidades**

  Centrada en el Gobierno y Gestión de la identidad, con gran relevancia de los procesos de automatización, integración con fuentes de identidad, etc.

- **Seguridad IAM**

  Centrada en los aspectos específicos de Seguridad dentro del ámbito de la Gestión de Identidades.

- **Nuevos Productos/Módulos/Funcionalidades/Entornos de la Identidad**

  Centrada en la evolución del servicio.

### 6.1.2 Proyectos Estratégicos

Durante el transcurso del contrato la empresa adjudicataria deberá abordar, entre otros, los siguientes proyectos estratégicos en colaboración con EJIE:

- Definición/Estrategia de Servicios de Identidad ofrecidos por EJIE.
- Acompañamiento y colaboración en el Roadmap de Identidad de EJIE, participando en proyectos estratégicos como pueden ser:
  - Identidad Única.
  - Migración de OIM.
- Consolidación de la convergencia:
- Onboarding de nuevos clientes.
  - Integración de nuevas aplicaciones
  - Consolidación de la Identidad en Cloud.
  - Homogeneización de Servicios.
  - Etc.
- Incorporación de Nuevos Módulos o Nuevas formas de Identidad sobre plataformas existentes:
  - API Access Management
  - Tokens M2M
- Colaboración en análisis e incorporación de Nuevos Servicios en el ámbito de la Identidad como, por ejemplo, PAM, Gestión de Secretos, Gestión de Certificados.

- Análisis de la Identidad en todas sus dimensiones en ámbitos en los que EJIE está empezando a trabajar como, por ejemplo, entornos Cloud, Contenedores, CI/CD, IA, BigData, etc.

## 6.2 Gestión de Incidencias

### 6.2.1 Niveles de Servicio ante incidencias

Será responsabilidad del Servicio la identificación, gestión, seguimiento y resolución de todas las incidencias que afecten a los entornos de los que sea responsable. Deberán contemplarse todos los desplazamientos que pudieran ser necesarios para cubrir estos objetivos.

A continuación, se definen los conceptos a tener en cuenta para los niveles de servicio ante incidencias:

- Se entiende por tiempo de respuesta del servicio, el tiempo transcurrido desde la notificación de la avería a la adjudicataria, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en el que el personal técnico de la adjudicataria comienza a proceder con el diagnóstico de la misma.
  - Se entiende por tiempo de resolución del servicio, el tiempo que va desde la notificación de la avería a la adjudicataria, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en que la avería está reparada o el servicio en funcionamiento.
  - Dada la siguiente clasificación de las incidencias:

    - Críticas: Incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en indisponibilidad total del servicio.
    - Alta: Incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias masivas por parte del usuario final.
    - Media: Incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias puntuales por parte del usuario final.
    - Baja: incidencias que no impiden el funcionamiento del servicio, pero que degradan su uso de manera leve, sin suponer incidencias de usuario final.

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos, a cumplir por la adjudicataria en las resoluciones, según la severidad de las incidencias:

| Tiempos máximos | Críticas | Alta | Media | Baja |
|---|---|---|---|---|
| Respuesta | 15 minutos en horario habitual y 30 minutos en horario extendido | | | |
| Resolución | 2 horas en horario habitual y 4 horas en horario extendido | 4 horas | 12 horas | 24 horas |

## 6.3 Gestión de Peticiones

El catálogo de referencia inicial se encuentra especificado en el Anexo III – Catálogo de Servicios. Se trata de catálogos vivos que se mantendrán actualizados junto con la evolución de los entornos tecnológicos

tendiendo, en la medida de lo posible, a su consolidación en un único catálogo transversal. La existencia de dichos catálogos no implica que tareas fuera de los mismos no deban atenderse.

Los pedidos de catálogo tienen unos SLA específicos por cada tipo de petición que la empresa adjudicataria tendrá que cumplir.

## 6.4 Gestión de Activos

El Soporte IDaaS deberá trabajar en el *Modelado del Servicio* en las herramientas de gestión indicadas por EJIE. Parte de ese modelado es la gestión de activos en CMDB, así como la construcción de las diferentes relaciones de los diferentes componentes del servicio en ServiceNow, la elaboración de un Plan de Calidad y otras tareas relacionadas todas con el Modelado del Servicio.

## 6.5 Gestión de Eventos

Será responsabilidad de la adjudicataria la:

- Definición de la monitorización necesaria para garantizar la continuidad del Servicio plasmada en la línea base de monitorización.
- Monitorización continua del estado de los servicios
- Monitorización continua de los recursos de sistemas implicados en cada servicio.
- Ingeniería asociada a la correlación de eventos y generación de alarmas.
- Aplicación y evolución de la línea base de monitorización dictada por EJIE.

La adjudicataria deberá integrar los sistemas objeto de este contrato con las diferentes plataformas de monitorización en diferentes entornos para la gestión de las alertas 24x7 identificadas durante la definición de la monitorización. Será necesaria la colaboración estrecha con otros soportes de EJIE para la ejecución de las tareas anteriormente citadas.

## 6.6 Mantenimiento

### 6.6.1 Mantenimiento correctivo

Será responsabilidad de la adjudicataria el mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los entornos incluidos en contrato, incluyendo las tareas necesarias hasta conseguir la restauración del servicio y otras asociadas a la gestión de incidencias y mejora continua, como pueden ser:

- Coordinación con los grupos de soporte y resto de proveedores que participan en el mantenimiento de la solución.
- Administración de los sistemas objeto del contrato y de los servicios ofrecidos a través de estos sistemas.
- Trabajos de reconfiguración de equipos.

- Instalación de software por: fallo, vulnerabilidades publicadas que afecten, necesidad de actualización detectada en el mantenimiento preventivo o por indicación del fabricante.
- Pruebas para verificación de la reposición del servicio.
- Escalado a fabricantes.
- Registro, seguimiento y documentación de la incidencia hasta su resolución.
- Elaboración de informes o partes de intervención o averías, a petición de EJIE.

### 6.6.2 Mantenimiento evolutivo software

Será responsabilidad de la adjudicataria el mantenimiento evolutivo del software desplegado en los activos a administrar. Para las infraestructuras críticas existen mantenimientos preventivos contratados con proveedores de nivel 3 con los que se puede contar para estas tareas.

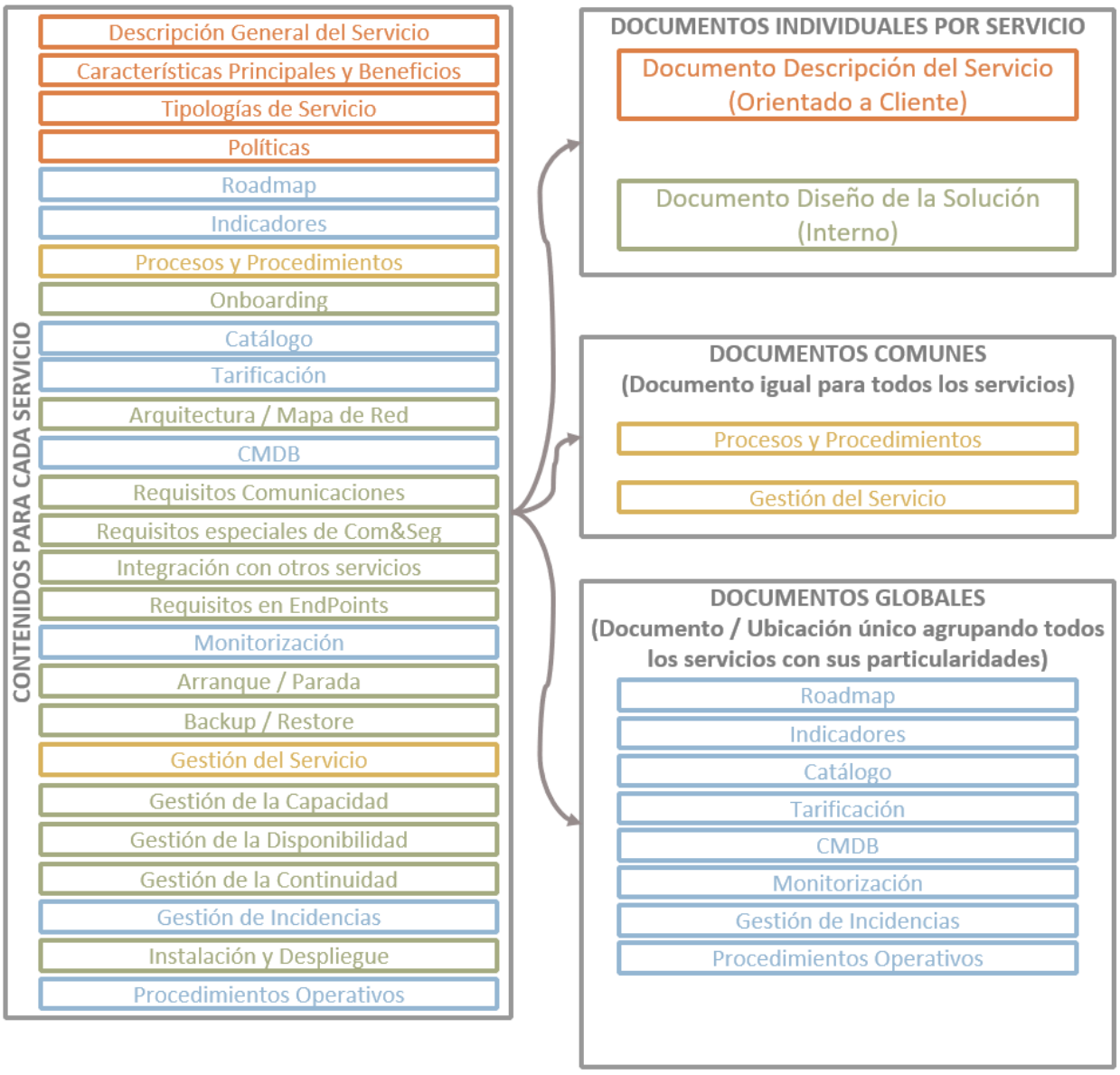
### 6.6.3 Mantenimiento preventivo

Será responsabilidad de la adjudicataria realizar acciones preventivas a partir de inspecciones y/o mediciones periódicas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad del servicio.

Por otra parte, también será responsabilidad de la adjudicataria el análisis pormenorizado de los informes preventivos periódicos contratados por EJIE a los soportes de nivel 3 con objeto de valorar si es necesario aplicar las medidas correctivas incluidas en ellos para evitar un potencial impacto en la infraestructura y, por ende, en los servicios.

## 6.7 Documentación

Al comienzo del contrato desde EJIE se proporcionará a la empresa adjudicataria un listado de documentos estratégicos a mantener actualizados durante el mismo. Fundamentalmente, se trata de la documentación necesaria para la definición de cada servicio, que se resume en el siguiente esquema:




Toda la documentación estará albergada en las plataformas de gestión documental y compartición de documentación proporcionadas por EJIE (Sharepoint, ServiceNow).

Toda la documentación generada a lo largo del contrato será propiedad de EJIE y, por tanto, a su discreción y bajo su responsabilidad, podrá ser difundida a terceras partes con las que mantenga relación contractual.

## 6.8 Otros Requisitos Específicos

A continuación, se detallan otros requisitos específicos objeto de este expediente además de todos los expuestos anteriormente:

### 6.8.1 Automatización y Delegación

En un entorno como EJIE, con un volumen creciente de usuarios y clientes, y en un ámbito absolutamente cambiante como es la Seguridad, la automatización y la delegación de funciones adquiere un papel protagonista de cara, por una parte, a conseguir servicios sostenibles y lo suficientemente dinámicos y, por otra parte, a que los técnicos del Soporte IDaaS se dediquen a aportar valor y no a realizar labores repetitivas o exentas de valor añadido.

En esta línea, la empresa adjudicataria deberá promover varias líneas de actuación:

- A la hora de definir y diseñar Servicios se tendrá en mente la Operación posterior del mismo con objeto de minimizar los recursos necesarios para atender peticiones administrativas o, en su defecto, para poder delegar las peticiones a grupos de soporte de Nivel 1.
- Se analizarán las peticiones que se atienden actualmente con objeto de reducir progresivamente el volumen que debe ser atendido por técnicos de Soporte IDaaS actuando en varias líneas:
  - Reducirlas en base a automatizaciones.
  - Simplificarlas o documentarlas para que puedan ser atendidas por grupos de soporte de Nivel 1.
- Se trabajará de forma prioritaria en la automatización de configuraciones, despliegues o cualquier otra tarea recurrente con objeto de lograr un entorno más dinámico, con mejores tiempos de respuesta y autónomo, evitando dependencias de actuaciones manuales.
- Esta automatización adquiere especial importancia en ámbitos críticos relacionados con la seguridad como son los ámbitos de respuesta a incidentes o de actualización de IOCs, por ejemplo. En este sentido, la empresa adjudicataria se compromete a trabajar de forma estrecha con el SOC, en la generación de casos de uso para el SIEM y automatización de respuesta a eventos procedentes del mismo o de otras herramientas proporcionadas por el SOC.
- Se trabajará en la automatización progresiva de todo tipo de cuadros de mando, indicadores, informes, etc. que actualmente se realizan de forma manual. Esta automatización es la única vía sostenible para conseguir ofrecer la información tanto de forma interna como de forma externa a los clientes, segmentada y en fechas predefinidas e incluso “online” en algunos casos, como por ejemplo los cuadros de mando.

### 6.8.2 Presencia en Actuaciones de Terceros

Dada la criticidad del entorno, EJIE podrá solicitar dentro del ámbito de este contrato la realización de ciertos trabajos de mantenimiento, configuración o acompañamiento tanto dentro como fuera del horario habitual.

De tal modo, podrá solicitar la presencia como medida de carácter preventivo en actuaciones de terceros que pudieran afectar a los servicios mantenidos.

### 6.8.3 Colaboración

Sin perjuicio de otras posibles colaboraciones, durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria colaborará con los siguientes equipos, preferentemente a través de herramientas ITSM e ITBM:

- Niveles 1:
  - CAU EJIE y clientes finales.
  - SOC EJIE.
- Operación/Gertu EJIE.
  - SASU EJIE.

- Referentes en EJIE y clientes finales (informáticos, SAFI, etc.)

- Niveles 2:
  - Grupos de Soporte de otras pilas de Servicios Convergentes.

- Niveles 3:
  - Soportes de fabricantes contratados por EJIE.
  - Fabricantes.

- Otros:
  - Equipo de Gestión de Identidades de EJIE.
  - Equipo de Comunicaciones & Seguridad de EJIE.
  - Responsable de Seguridad Corporativa de EJIE.
  - Equipo de Confianza de EJIE.
  - Equipo de Servicios Convergentes de EJIE.
  - Equipos y Responsables de Seguridad de clientes finales.
  - Funcionales y/o Equipos de desarrollo de EJIE o de clientes finales.

Durante la ejecución del contrato EJIE podrá exigir a la empresa adjudicataria colaboración con cualquier departamento de EJIE que así la requiera.

De forma puntual y con un preaviso suficiente se podrá solicitar a la empresa adjudicataria la realización de transferencias de conocimiento internas a EJIE, sus clientes y/o a terceras partes con las que EJIE mantenga relación contractual. La metodología, ámbito, tipología, formato, contenido, fases, personal docente y forma de evaluación de aprovechamiento de estas formaciones internas será consensuado entre EJIE y la empresa adjudicataria para cada caso concreto.

# 7 Requisitos de Seguimiento

El licitador establecerá en su propuesta un Plan de Seguimiento y control de Calidad con las metodologías, procedimientos, indicadores, etc. propuestos para el seguimiento, mejora y optimización de los servicios prestados, todo ello teniendo en cuenta los requisitos establecidos en este pliego.

## 7.1 Niveles de Servicio

El desarrollo del Servicio y su calidad deberá gobernarse de acuerdo a unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que sirvan para medir el grado de calidad del mismo. La prestación de los servicios objeto del pliego conllevará el cumplimiento, como mínimo, de los ANS indicados a continuación. Estos ANS pueden aplicar total o parcialmente en función del Servicio concreto o pueden comenzar a aplicar a lo largo de la vida del contrato con la incorporación de algún nuevo Servicio. El licitador podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores que serán valorados, durante la fase de adjudicación, de acuerdo con los criterios indicados en el pliego de condiciones particulares:

| Proceso | Descripción | Objetivo | Período de Cómputo | Tipo de penalización |
|---|---|---|---|---|
| Mejora continua | % de tiempo del Servicio dedicado a Mejora Continua | >15% | Mensual | 1 |
| Mejora continua | Nº de altas nuevas en la BBDD de conocimiento | >=1 | Trimestral | 1 |
| Gestión de cambios | Nº de Intervenciones sobre los sistemas realizadas sin registrar un cambio | 0 | Mensual | 1 |
| Gestión de eventos | Nº de incidencias que no hayan generado eventos en la monitorización. | <=1 | Mensual | 1 |
| Gestión de eventos | Nº de incidencias sucedidas previamente que no hayan generado eventos en la monitorización. | 0 | Trimestral | 2 |
| Gestión de incidencias | % de incidencias reabiertas | < 3% | Mensual | 2 |
| Gestión de incidencias | % de incidencias con prioridad Crítica y Alta asignadas antes de 15 minutos en horario habitual o 30 minutos en horario extendido. | >= 90% | Mensual | 2 |
| Gestión de incidencias | % de incidencias críticas resueltas en horario habitual antes de 2 horas | >= 95% | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | % de incidencias críticas resueltas en horario extendido antes de 4 horas | >= 95% | Mensual | 3 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Gestión de incidencias | % de incidencias altas resueltas antes de 4 horas | >= 95% | Mensual | 2 |
| Gestión de incidencias | % de incidencias medias resueltas antes de 12 horas | >= 95% | Mensual | 2 |
| Gestión de incidencias | % de incidencias bajas resueltas antes de 24 horas | >= 95% | Mensual | 2 |
| Gestión de incidencias | Nº cambios que generan incidencias críticas o graves | 0 | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | No atención al chat de Incidencias Graves | 0 | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | Nº de quejas de clientes o asistencia técnica por resolución de incidencias críticas o graves | 0 | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | Llamadas al 24x7 no atendidas o no contestadas en plazo (30 minutos). | 0 | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | No presencia en EJIE del 24x7 si fuera necesario en plazo (2 horas). | 0 | Mensual | 3 |
| Gestión de incidencias | Incidencias con más de 5 días sin justificar | < 4 | Mensual | 2 |
| Gestión de la disponibilidad | % de disponibilidad de los servicios bajo su responsabilidad. | >99% | Mensual | 1 |
| Gestión de peticiones | % de peticiones que finalizan en plazo | >= 90% | Mensual | 1 |
| Gestión de peticiones | % de peticiones que generan incidencias | <= 1 % | Mensual | 1 |
| Gestión de peticiones | Peticiones de catálogo sin procedimiento operativo asociado | 0 | Trimestral | 1 |
| Gestión de peticiones | % de peticiones que se registran sin pedido específico del Catálogo | <=10% | Trimestral | 1 |
| Gestión de problemas | Tiempo medio para terminar un problema crítico | <=15 días | Mensual | 2 |
| Gestión de problemas | Tiempo medio para terminar un problema no crítico | <=40 días | Mensual | 1 |
| Gestión de problemas | % de problemas reabiertos | <5% | Trimestral | 2 |
| Gestión de problemas | % de problemas críticos o altos con solución definitiva | >80% | Semestral | 2 |
| Gestión de problemas | % de problemas con solución definitiva | >60% | Trimestral | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Gestión de problemas | % incidencias graves repetidas con respecto al total de incidencias graves solucionadas | <25% | Mensual | 2 |
| Gestión de versiones y entregas | Cumplimiento Política de Parches | >=95% | Trimestral | 1 |
| Mantenimiento | Nº de análisis de los informes preventivos realizados en más de una semana desde su entrega a soporte | 0 | Trimestral | 1 |
| Mantenimiento | Nº de incidencias registradas por la no aplicación de las medidas correctivas incluidas en informes preventivos | 0 | Trimestral | 2 |
| Documentación | Nº de plataformas administradas sin documentar | 0 | Semestral | 1 |
| Documentación | % de documentos desactualizados del listado de documentos estratégicos marcados por EJIE | <=20% | Trimestral | 1 |
| Documentación | Cumplimiento plan entregables de cada proceso y del seguimiento. | 100% | Mensual | 1 |
| Transferencia del conocimiento | Nº de recursos en incumplimiento de solvencia durante el contrato (caducidad de certificaciones, acuerdos EJIE/Adjudicataria para nuevas tecnologías recepcionadas o tecnologías preexistentes) | <=1 | Mensual | 3 |
| Transferencia del conocimiento | Nº de miembros del equipo sin haber recibido un mínimo de 24 horas de formación externa | 0 | Anual | 3 |
| Transferencia del conocimiento | Personal del Equipo Técnico de IDaaS sin certificación correspondiente en vigor a los seis meses del arranque del servicio existiendo un compromiso de obtención en el Plan de Formación del Servicio | 0 | Mensual | 3 |
| Gestión de capacidad | N.º de incidencias críticas debidas a carga en los sistemas no detectadas con antelación | <2 | Mensual | 2 |
| Estrategia del Servicio | N.º de recursos por debajo del dimensionamiento ofertado por la empresa adjudicataria | 0 | Mensual | 4 |
| Estrategia del Servicio | N.º de perfiles rechazados justificadamente por EJIE para una sustitución | <=1 | Mensual | 3 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Estrategia del Servicio | Tiempo mínimo de solape entre un recurso entrante y uno saliente | >=15 días | Mensual | 3 |
| Estrategia del Servicio | % de rotación de recursos del servicio sobre el dimensionamiento ofertado por la empresa adjudicataria (redondeando al alza) | <10% | Trimestral | 3 |

Habrá indicadores de incidencias, peticiones y problemas con variables de tiempo que se medirán desde que las incidencias/peticiones/problemas son abiertos en el proceso buscando que el Servicio se involucre en su mejora mediante la colaboración con otros servicios que participen en él.

Los indicadores podrán ser solicitados individualmente para cada entidad adherida a los Servicios Ofrecidos por EJIE y/o globales siendo obligación de la empresa adjudicataria su cumplimiento en todos ellos.

## 7.2 Indicadores, Informes y Cuadros de Mando

Se deberán generar una serie de indicadores, informes y cuadros de mando de seguimiento del servicio. La empresa licitadora deberá detallar su propuesta de entregables y cuadros de mando, identificándose, al menos, los siguientes:

- Indicadores asociados a los diferentes Servicios bajo su responsabilidad.
- Informes y Cuadros de mando asociados al Servicio Técnico.
- Informes de Seguimiento para los diferentes comités de seguimiento.
- Otros informes relativos a los servicios prestados.

Los indicadores, informes y cuadros de mando propuestos por la empresa adjudicataria serán aprobados y complementados por EJIE. Su valoración se realizará de acuerdo con los niveles de servicio mínimos exigidos en el presente pliego y a los que se comprometa la empresa adjudicataria en su oferta. En cualquier caso, tanto indicadores como niveles de servicio se deberán adaptar, a lo largo de la vigencia del contrato, a las necesidades que EJIE considere oportunas para el correcto desarrollo del servicio y su mejora continua.

### 7.2.1 Comités de Seguimiento

Para llevar a cabo el seguimiento del servicio existirán una serie de comités de seguimiento. La empresa licitadora deberá detallar su propuesta específica de comités indicando el objetivo, frecuencia, participantes, entregables, etc. Se considera que, al menos, deberán existir los siguientes comités:

- **Operativo**: Orientado al seguimiento del día a día del Servicio Técnico, tanto a nivel de Operación como de Estrategia/Arquitectura.
- **Ejecutivo/Estratégico**: Orientado al seguimiento del estado general del servicio y de la evolución del mismo, así como de los hitos principales del avance del servicio.
- **Directivo**: Orientados al seguimiento con los diferentes responsables jerárquicos en EJIE.

Los comités propuestos por la empresa adjudicataria serán aprobados y complementados por EJIE. Su valoración se realizará de acuerdo con los niveles de servicio mínimos exigidos en el presente pliego y a

los que se comprometa la empresa adjudicataria en su oferta. En cualquier caso, tanto los comités como otras posibles reuniones puntuales o periódicas se deberán adaptar, a lo largo de la vigencia del contrato, a las necesidades que EJIE considere oportunas para el correcto desarrollo del servicio y su mejora continua.

# 8 Plan de Evolución

El objetivo de este entregable es detallar las líneas maestras que van a gobernar la Evolución y Mejora Continua del Servicio Técnico y de los Servicios bajo su responsabilidad e incluir indicadores objetivos que permitan evaluar su grado de cumplimiento.

Como parte de la oferta presentada, el licitador deberá presentar una propuesta de Plan de Evolución inicial que, al menos, deberá contener:

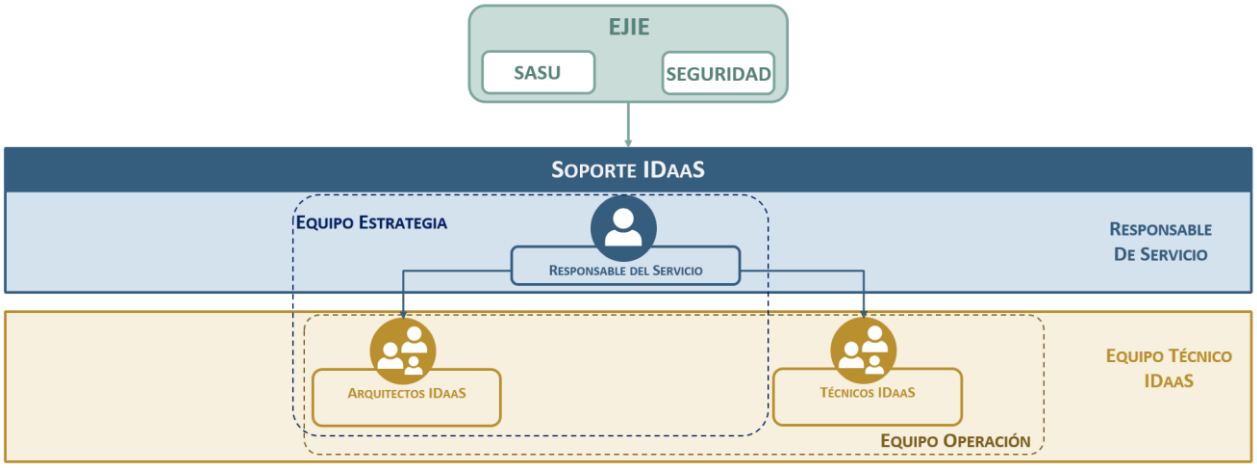
- Definición de factores críticos sobre los que se desarrollará el plan. Deberá tener en cuenta los proyectos estratégicos mencionados en apartados previos.
- Justificación del porcentaje de asignación de recursos de las diferentes áreas del servicio a ejecución del plan.
- Indicadores objetivos de seguimiento de la evolución y grado de cumplimiento del plan.

El plan definitivo, junto con los objetivos de cumplimiento se consensuarán con EJIE a partir de la propuesta final presentada por la empresa adjudicataria.

# 9 Planificación y organización del servicio

## 9.1 Organigrama del Servicio

En base a la experiencia previa, se considera que el equipo de trabajo encargado de constituir el Soporte IDaaS debe seguir el siguiente organigrama (el número de recursos no es vinculante en ningún caso):




Se tratará de un grupo de Soporte de Nivel 2 y, tal y como se observa en la figura anterior, por parte de EJIE, el Soporte IDaaS dependerá tanto de SASU como de Seguridad, que trabajarán en estrecha colaboración.

El Servicio estará dirigido por un **Responsable de Servicio** que, junto con los responsables de EJIE, se encargarán de la gestión del servicio y de velar por el buen funcionamiento del mismo. La empresa adjudicataria, por tanto, deberá comunicar por escrito la designación de una persona de su organización encargada de ejercer dichas facultades de Dirección en lo referente al servicio contratado, responsabilizándose frente a EJIE de las personas que prestan el servicio.

Adicionalmente, se identifican dos equipos con roles y funciones diferenciadas:

- **Equipo de Estrategia:** En este equipo participarán tanto el **Responsable del Servicio** como los técnicos con el rol de **Arquitectos IDaaS**. Este equipo acompañará a EJIE en la Definición y Evolución del Servicio de IDaaS y de la Identidad en general a nivel Estratégico, colaborando en la Visión y Misión del producto o servicio, métricas, indicadores, roadmap y evolución del servicio y de los productos involucrados en el mismo. También acompañará a EJIE en las funciones de Marketing del Servicio.
- **Equipo de Operación:** En este equipo participarán principalmente técnicos con el rol de **Técnicos IDaaS**. Los técnicos con este rol serán los encargados del día a día del Servicio de IDaaS, atendiendo incidencias, peticiones, realizando entregas, automatizaciones. Adicionalmente, los **Arquitectos IDaaS** podrán participar en actividades de Operación que se consideren especialmente avanzadas, como pueden ser integraciones avanzadas o migraciones complejas.

## 9.2 Equipo de trabajo

### 9.2.1 Roles y ámbito de responsabilidad

Tal y como se ha determinado en el Organigrama del Servicio, el licitador deberá presentar tres roles diferenciados:

- **Responsable del Servicio**: Pertenecerá al Equipo de Estrategia
- **Arquitecto IDaaS**: Participará en el Equipo de Estrategia y, puntualmente, en el de Operación.
- **Técnico IDaaS**: Pertenecerá al Equipo de Operación.

Destacar que los Roles estarán asociados a tareas o funciones, no a personas. Es decir, un técnico con capacidad de Arquitecto haciendo tareas de técnico, facturará esas horas como técnico.

El licitador deberá describir en su propuesta la organización prevista para la prestación del servicio solicitado, perfiles, roles, funciones, jerarquías, niveles especialización, tareas, etc.

### 9.2.2 Dimensionamiento

A continuación, se estima el mínimo y máximo consumo de horas anuales por cada uno de los roles solicitados. Las horas máximas se indican antes y después de la incorporación del Nivel 2 de SASU al Soporte IDaaS. Se recuerda que los Roles están asociados a tareas, no a personas. Una persona puede realizar diversos roles:

| Rol | Mínimo horas anuales | Máximo horas anuales (Inicial, sin SASU N2) | Máximo horas anuales (Final, con SASU N2) |
|---|---|---|---|
| Responsable del Servicio | 1.000 | 1.700 | 1.700 |
| Arquitecto IDaaS | 2.400 | 3.400 | 4.000 |
| Técnico IDaaS | 3.400 | 5.100 | 9.600 |
| 24x7 | 0 | 150 | 300 |

Las estimaciones aquí detalladas no son vinculantes, no existiendo ningún compromiso por parte de EJIE.

Todas las personas propuestas como parte del equipo de trabajo deberán garantizar el máximo de horas dispuestas para cada perfil, y su descripción deberá reflejarse en el Anexo II del PCP (anexo de adscripción de medios), justificando aquellos con requisitos en la fase de solvencia técnica. El adjudicatario deberá asegurar que el equipo de trabajo cuenta con el conocimiento necesario del entorno para poder cumplir con los SLA exigidos en los apartados posteriores, estando compuesto, idealmente, por las mismas personas que prestan el servicio en horario habitual.

### 9.2.3 Dedicación

Para todos los roles la prestación de los servicios se realizará bajo demanda/planificación:

- El licitador deberá tener en cuenta que se deberá garantizar la operación y soporte diario del servicio (gestión de incidencias, peticiones…).
- Se establecerán reuniones de seguimiento con EJIE para ayudar a definir la planificación de actuaciones correspondientes para cumplimiento de determinados objetivos en cada periodo.
- El adjudicatario realizará la previsión de horas para la ejecución de los trabajos solicitados, que pasarán a validarse por EJIE, previo a su ejecución.
- Para la facturación de los servicios se considerarán horas efectivamente ejecutadas por el perfil dispuesto y para los trabajos solicitados, en cada periodo mensual, con el visto bueno de EJIE.

Adicionalmente, deberá garantizarse una disponibilidad 24x7x365 fuera del horario habitual de EJIE para la atención de incidencias de carácter grave y/o intervenciones planificadas. El coste asociado a esta disponibilidad quedará reflejado sobre el coste horario de los perfiles “Arquitecto IDaaS” y “Técnico IDaaS”.

Las intervenciones que finalmente sean necesarias fuera de horario se facturarán por horas realmente ejecutadas a través del concepto 24x7 del modelo económico.

### 9.2.4 Lugar de trabajo

Por regla general, los recursos adscritos al servicio deberán prestar sus servicios y desarrollar sus trabajos desde la ubicación o ubicaciones designadas en la oferta, que en ningún caso podrá ser en ubicaciones de EJIE y/o de las entidades cliente de EJIE, con objeto de garantizar una correcta comunicación y coordinación dentro del equipo y las sinergias entre los diferentes roles.

Los requisitos asociados al lugar de trabajo se encuentran descritas en el apartado 15. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO del PCP.

## 9.3 Actualización Tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato el Servicio Técnico deberá recepcionar las nuevas tecnologías que vayan surgiendo a lo largo de su vigencia, fijándose para cada una los plazos en los que se deberán asumir. Adicionalmente la empresa adjudicataria deberá formar y, si procediera, certificar durante ese plazo a un mínimo de los técnicos adscritos al servicio. La certificación a obtener será aquella que EJIE estime necesaria para garantizar una gestión óptima de la nueva tecnología implantada. El incumplimiento de este punto será objeto de penalización.

Además del cumplimiento efectivo de los requisitos de solvencia exigidos en el pliego de condiciones particulares, se deberá garantizar su mantenimiento a lo largo del contrato. En el caso de que no se llegue a las adaptaciones requeridas podrá conllevar la aplicación de las penalizaciones establecidas.

Sin perjuicio de lo anterior, durante la vigencia del contrato, y ante la identificación de una deficiencia o necesidad estratégica, EJIE podrá solicitar a la empresa adjudicataria del servicio adaptar/certificar a un determinado número de recursos en tecnologías preexistentes. La adaptación/certificación, nivel de la misma, número de recursos afectados y plazo máximo de obtención se establecerán de mutuo acuerdo

entre EJIE y la empresa adjudicataria siendo, en todo caso, responsabilidad y obligación de la empresa adjudicataria la adaptación/certificación de los recursos sin coste asociado para EJIE.

### 9.3.1 Plan de Formación y Actualización Tecnológica

El objetivo de este plan es plasmar la planificación relativa a la formación de los integrantes del servicio al inicio y durante el transcurso del mismo velando en todo momento por su transversalidad y reflejando la vigencia de las certificaciones que la acreditan.

Como parte de la oferta presentada, el licitador deberá presentar un Plan de Formación y actualización tecnológica que, al menos, deberá contener:

- Objetivos.
- Descripción de la metodología de formación que seguirá la empresa adjudicataria con sus trabajadores detallando, al menos, la formación inicial y la formación continua asociada al proyecto en relación a su ámbito, tipología, formato, contenido, fases, personal docente y forma de evaluación de su aprovechamiento.
- Compromiso, planificación, mapa de conocimiento y cronograma de certificaciones. Desde EJIE se exige la realización de **al menos 24 horas de formación externa anuales** por cada miembro del equipo de trabajo.
- Estrategia de cara al aseguramiento de la transversalidad evitando nichos de conocimiento.

El mapa de conocimiento deberá ofrecer una instantánea del dominio de las tecnologías existentes en el servicio con objeto de detectar posibles lagunas de conocimiento que pudieran tener un impacto pernicioso en el soporte a la infraestructura. Deberá indicar las fechas de caducidad de las certificaciones de fabricante en él incluidas y actualizarse ante cualquier modificación del equipo de trabajo adscrito al servicio o, en su defecto, cuatrimestralmente.

## 9.4 Horario del Servicio

El servicio se ofrecerá en régimen de 24x7 (24 horas, 7 días a la semana) los 365 días del año, siendo los niveles de actuación los siguientes:

- Horario habitual (salvo festivos de ámbito nacional y autonómico. Los festivos locales y provinciales computarán dentro del horario habitual):
  - Jornada partida (octubre-mayo): Lunes a Jueves: 7:00h a 18:00h. Viernes: 7:00h a 16:00h.
  - Jornada continua (junio-septiembre): Lunes a Viernes: 7:00h a 16:00h.
- Horario extendido:
  - Horario no incluido en el horario habitual durante los días laborables, las 24 horas de los fines de semana y los festivos de ámbito nacional y autonómico.

### 9.4.1 Requerimientos en horario habitual

La empresa adjudicataria deberá organizar el equipo para que, durante el horario habitual, el servicio esté atendido constantemente.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un **teléfono de contacto único** que permita contactar con los técnicos asociados al servicio, independientemente de la oficina designada en la que estén ubicados.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que ese teléfono será atendido en todo momento por alguno de los técnicos asociados al servicio durante el horario habitual.

### 9.4.2 Requerimientos en horario extendido

Deberá garantizarse una disponibilidad 24x7x365 fuera del horario habitual de EJIE para la atención de incidencias de carácter grave y/o intervenciones planificadas. El coste asociado a esta disponibilidad quedará reflejado sobre el coste horario de los perfiles “Arquitecto IDaaS” y “Técnico IDaaS”.

Se debe contemplar el servicio en horario extendido, fijándose 3 niveles de actuación:

- Soporte de atención telefónica.
- Acceso vía RAS/VPN.
- Presencia in situ

El **tiempo de respuesta** deberá ser como **máximo de 30 minutos** desde que se solicita una actuación, independientemente del método utilizado para la resolución de la incidencia. El **tiempo de presencia in situ**, si fuera necesario, deberá ser como **máximo de 2 horas**.

Este servicio fuera de horas deberá ser atendido por los **mismos técnicos** que conforman el servicio en “Horario Habitual”.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un **teléfono de guardia único** que permita contactar con los técnicos asociados de guardia, independientemente del técnico o técnicos que estén ofreciendo el servicio de guardia. Idealmente, el teléfono podría ser el mismo que el solicitado para la atención en horario habitual.

Con objeto de que el servicio de guardia no reciba llamadas de personas no autorizadas y de que el número sólo sea conocido por estas personas autorizadas, el servicio de teléfono de guardia deberá ofrecer la posibilidad de filtro llamante (listas blancas/listas negras) y la posibilidad de ocultación del número de teléfono final del técnico de guardia en llamadas iniciadas por este. A tal fin, tendrá que rellenar en el *Anexo II: Compromiso de Adscripción de medios* del PCP una tabla de adscripción de medios materiales para reflejar el medio que ponga a disposición de EJIE para este servicio.

Por cada llamada recibida en el teléfono de guardia la adjudicataria se compromete a enviar un correo de reporte siguiendo en todo momento las directrices consignadas en el Modelo de Comunicación de EJIE.

### 9.4.3 Intervenciones fuera del horario habitual

Las operaciones y asistencias que requieran los servicios objeto del expediente y que exijan la parada de alguna máquina o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico de EJIE en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.

Dichas intervenciones podrán realizarse fuera del “horario habitual”, en horario nocturno y/o festivo.

Se estima un total de 300 horas de intervenciones extraordinarias/llamadas a guardia al año:

- Las intervenciones que finalmente sean necesarias fuera de horario se facturarán por horas realmente ejecutadas a través del concepto 24x7 del modelo económico.

- Las horas se realizarán a demanda de EJIE, y la adjudicataria deberá presentar informe de propuesta y seguimiento de las mismas que deberá ser aprobado por EJIE.

### 9.4.4 Plan de Cobertura Horaria del Servicio

El objetivo de este plan es reflejar la propuesta de la empresa adjudicataria para satisfacer, tanto la cobertura del servicio en horario habitual, como el requisito de disponibilidad 24x7 en horario extendido en la prestación del servicio exigido por EJIE. Como parte de la oferta presentada la empresa licitadora deberá presentar su propuesta estratégica para cumplir con los horarios exigidos.

## 9.5 Planes de Transición

El objetivo de estos planes es reflejar la estrategia a seguir en las transiciones de entrada y salida del servicio garantizando en todo momento la continuidad del mismo sin suponer gasto adicional para EJIE.

Como parte de la oferta presentada, la empresa licitadora deberá presentar su propuesta para los siguientes planes de transición:

### 9.5.1 Plan de Transición de Entrada al Servicio

Antes del comienzo de la prestación efectiva del servicio por parte de la nueva empresa adjudicataria, esta se obliga a colaborar con el proveedor saliente, bajo la supervisión de EJIE, para llevar a cabo la transición del servicio. Se habrá de tener en cuenta lo siguiente:

- La fase de transición comprenderá desde un mes antes al comienzo de la prestación efectiva del servicio por parte de la nueva empresa adjudicataria hasta el momento en que el proveedor saliente le transfiera efectivamente la responsabilidad del servicio.

1. Durante esta fase el servicio seguirá siendo prestado y las responsabilidades asociadas al mismo ejercidas por el proveedor saliente.

- Se llevará a cabo una reunión de lanzamiento en la que se analizará el plan de salida del servicio del proveedor saliente y el plan de entrada al servicio de la nueva empresa adjudicataria para ajustarlos a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios de traspaso del servicio. También se presentarán los equipos que participarán en la fase de transición y se constituirán los equipos y comités de gobernanza de la misma.
- La nueva empresa adjudicataria coordinará y ejecutará el traspaso del servicio con el proveedor saliente de manera que se garantice en todo momento la continuidad del mismo.

2. El proveedor saliente realizará la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios.
3. En lo posible, el traspaso de actividad se realizará progresivamente.
4. La aprobación de la finalización del periodo de transición se realizará por parte de EJIE cuando se considere probada y garantizada la transición del servicio.
5. Ningún coste asociado a esta fase podrá ser repercutido a EJIE ni por el proveedor saliente ni por la nueva empresa adjudicataria.

Por tanto, se deberán desarrollar en el plan, al menos, los siguientes aspectos:

- Metodología propuesta.

- Equipos y comités necesarios.
- Recursos necesarios.
- Calendario propuesto.
- Estrategia de transición.
- Documentación, procedimientos y herramientas objeto de traspaso.

#### 9.5.1.1 Plan de Transición de Entrada SASU Nivel 2

De forma similar al plan de transición de entrada al servicio, el licitador presentará un plan para la incorporación al servicio Soporte IDaaS de la parte del servicio SASU Nivel 2 que se le va a transferir.

Se recuerda que se ha detallado la cronología de esa transferencia en el apartado 6.1, comenzando a mediados de septiembre de 2026 y finalizando el 31/12/2026. Se recuerda además que en el apartado 4.1 se detallan los servicios y tecnologías a transferir.

### 9.5.2 Plan de Transición de Salida del Servicio

Antes de la finalización del contrato o, en su caso, de sus prórrogas la empresa adjudicataria se obliga a prestar apoyo al nuevo proveedor, en caso de que este sea distinto a la empresa adjudicataria del presente pliego, bajo la supervisión de EJIE, para llevar a cabo la transición del servicio. Se habrá de tener en cuenta lo siguiente:

- La fase de transición comprenderá desde un mes antes al comienzo de la prestación efectiva del servicio por parte del nuevo proveedor hasta el momento en que la actual empresa adjudicataria le transfiera efectivamente la responsabilidad del servicio.

1. Durante esta fase el servicio seguirá siendo prestado y las responsabilidades asociadas al mismo ejercidas por la actual empresa adjudicataria.

- Se llevará a cabo una reunión de lanzamiento en la que se analizará el plan de salida del servicio de la actual empresa adjudicataria y el plan de entrada al servicio del nuevo proveedor para ajustarlos a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios de traspaso del servicio. También se presentarán los equipos que participarán en la fase de transición y se constituirán los equipos y comités de gobernanza de la misma.
- El nuevo proveedor coordinará y ejecutará el traspaso del servicio con la actual empresa adjudicataria de manera que se garantice en todo momento la continuidad del mismo.

2. La actual empresa adjudicataria realizará la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios.
3. En lo posible, el traspaso de actividad se realizará progresivamente.
4. La aprobación de la finalización del periodo de transición se realizará por parte de EJIE cuando se considere probada y garantizada la transición del servicio.
5. Ningún coste asociado a esta fase podrá ser repercutido a EJIE ni por el nuevo proveedor ni por la actual empresa adjudicataria.

Por tanto, se deberán desarrollar en el plan, al menos, los siguientes aspectos:

- Metodología propuesta.
- Equipos y comités necesarios.
- Recursos necesarios.
- Calendario propuesto.
- Estrategia de transición.
- Documentación, procedimientos y herramientas objeto de traspaso.

## 9.6 Garantía de la Disponibilidad del Servicio

En todo caso y circunstancia, la empresa adjudicataria debe obligarse a garantizar la disponibilidad del servicio. Para ello debe reflejar la estrategia, políticas o mecanismos de actuación habilitados frente a contingencias materiales provocadas por desastres, emergencias, falta de respuesta en el plazo, etc. y de recursos humanos que puedan poner en riesgo la prestación óptima del servicio a fin último de garantizar su prestación y calidad en cualquier circunstancia.

### 9.6.1 Plan de Continuidad de Negocio y Plan de Contingencia

A continuación, se enumeran los requisitos que los proveedores han de cumplir para asegurar la prestación del servicio:

- El proveedor deberá disponer de un plan de continuidad de servicio que asegure la provisión del servicio en modo contingencia, ante cualquier caso que imposibilite la ejecución normal (o preestablecida) del servicio. Este plan deberá tener identificadas a todas las personas y roles necesarios para su correcta ejecución.
- El proveedor deberá contar con un plan de pruebas (simulacros) exhaustivo que cubra todos los aspectos de continuidad vinculados a la provisión del servicio. Estas pruebas estarán programadas y su ejecución estará acompañada de la generación de evidencias necesaria para poder aportarlo ante una puntual solicitud de EJIE o para su revisión en las auditorías a proveedores.
- El proveedor deberá contar, si procede, con planes de mejora derivados de las pruebas realizadas.
- Se deberá disponer de un canal de comunicación especial en el que el proveedor informará a EJIE de manera urgente de cualquier incidente que active el plan de continuidad del servicio e informará periódicamente mientras se encuentre en situación de contingencia. Así mismo, se comunicará a EJIE el final de la situación de contingencia y cuando el servicio se encuentre, de nuevo, en funcionamiento normal
- El proveedor deberá disponer de una política de continuidad del proveedor que esté alineada con el servicio prestado a EJIE.

Teniendo lo anterior en cuenta, como parte de la oferta el licitador deberá presentar un plan de contingencia que, al menos, y sin implicar que sean las únicas situaciones de contingencia que se puedan dar, deberá contener su propuesta sobre:

- Indisponibilidad, planificada o no, de la utilización de los emplazamientos físicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (oficinas, etc.).
- Indisponibilidad, planificada o no, de elementos tecnológicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (redes de comunicaciones, hardware, software, licencias, etc.).
- Indisponibilidad por brechas de seguridad (malware, campañas de phising, etc.).
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio por un período superior a una semana.
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio, de carácter indefinido o permanente.
- Bajas laborales no planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Bajas laborales planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Ausencias planificadas por periodos vacacionales.

También se deberá indicar la forma de garantizar, en todo momento, la disponibilidad de un equipo mínimo adecuado para la prestación óptima del servicio y el método propuesto para la asunción automática de responsabilidades de los roles clave del servicio (Responsable del Servicio) ante indisposiciones, bajas médicas o laborales, vacaciones…etc.

# 10 Anexo II – Entorno Tecnológico

En este anexo se describe el entorno tecnológico actual a gestionar por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá gestionar (Nivel 2) todos los sistemas especificados a continuación, y cualquier equipamiento relacionado con estos sistemas que haya podido ser añadido y/o modificado hasta la fecha de la adjudicación y/o que se ponga en marcha durante la ejecución del contrato.

Del mismo modo, el servicio deberá recepcionar las nuevas tecnologías que vayan surgiendo a lo largo del contrato.

EJIE dispone de soportes de tercer nivel y contratos con fabricante, de los que la empresa adjudicataria podrá hacer uso en caso de necesidad.

## 10.1 Sistemas

Los sistemas a mantener se resumen en los siguientes puntos. De cara a los requisitos de solvencia, se consideran tecnologías estratégicas las marcadas como tal en el Anexo aunque, como norma general, se trata de las tecnologías correspondientes a servicios Convergentes vigentes. Existen entornos legacy o propios de las entidades que también son críticos y hay que mantener, pero no se consideran estratégicos de cara a establecer criterios de solvencia del equipo. Esto significa que, según evolucione BATERA y vaya habiendo cada vez más servicios convergentes, habrá asimismo más Sistemas Estratégicos y, por lo tanto, más requisitos a cumplir por parte de los técnicos:

- Gestión de Identidades y Accesos (IAM):

  Servicios de Gestión de Identidades
- Monitorización:

  Infraestructura para monitorización, gestión de alarmas y rendimiento.
- Herramientas de ticketing:

  Herramientas ITSM de gestión de incidencias, peticiones, problemas, activos, etc.
- Herramientas de Business Intelligence:

  Herramientas para creación de cuadros de mando e indicadores.

En el anexo denominado ***"Anexo II_PCT_Reservado_Entorno Tecnologico"*** se detallan los fabricantes empleados actualmente en los diferentes sistemas estratégicos enumerados con anterioridad, así como una volumetría aproximada de la planta a administrar.

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado: "20.Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP.*

# 11 Anexo III – Catálogo de Servicios

Se trata de catálogos vivos que se mantendrán actualizados junto con la evolución de los entornos tecnológicos tendiendo, en la medida de lo posible, a su consolidación en un único catálogo transversal entre herramientas ITSM diferentes.

La existencia de dichos catálogos no implica que tareas fuera de los mismos no deban atenderse. La empresa adjudicataria deberá gestionar todas las peticiones en las que la tecnología del apartado Servicios y Tecnologías esté implicada.

En el anexo denominado ***"Anexo III_PCT_Reservado_Catálogo de Servicios de Referencia"*** , se incluye la información correspondiente al *Catálogo de Servicios de Referencia* para el Servicio IDaaS, en el que se detallan los catálogos de las peticiones actualmente atendidas por el Servicio para cada una de las infraestructuras o Servicios.

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado: "20.Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP.*