



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EJIE-107-2024

Contratación de los Servicios de gestión de identidades y accesos 2025

Documento de especificaciones

Mayo 2024

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte – 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	18.01.2024	Versión inicial	Susana Santa Cruz	Juan Jose Villa

Índice

1	Introducción	4
2	Objeto del Contrato	5
3	Alcance del servicio	6
3.1	Alcance organizativo.....	6
3.2	Alcance técnico	6
3.3	Auditoría de seguridad y trazabilidad de los servicios.....	7
3.4	Actualización Tecnológica	7
3.5	Plan de contingencia del servicio.....	7
4	Detalles del Servicio	8
4.1	Entornos Administrados.....	8
4.1.1	<i>Entorno legacy</i>	<i>9</i>
4.1.2	<i>Entorno Batera</i>	<i>10</i>
4.2	Funciones y Tareas.....	11
4.2.1	<i>Gestión de incidencias, peticiones y cambios</i>	<i>11</i>
4.2.2	<i>Gestión de evolutivos.....</i>	<i>11</i>
4.2.3	<i>Emisión de listados</i>	<i>12</i>
4.2.4	<i>Desarrollo y mantenimiento de utilidades</i>	<i>12</i>
4.2.5	<i>Mantenimiento del sistema documental.....</i>	<i>12</i>
4.2.6	<i>Automatización y mejora continua</i>	<i>12</i>
4.3	Proyectos relevantes	13
4.4	Equipo de trabajo	13
4.5	Condiciones de acceso seguro	14
5	Prestación del servicio.....	15
5.1	Fase de transición de entrada	15
5.2	Prestación normal del servicio.....	16
5.2.1	<i>Plan de devolución del servicio.....</i>	<i>16</i>
5.3	Devolución del servicio	16
6	Niveles de servicio.....	17
6.1	Seguimiento y reporte de los ANS	17
6.2	Acuerdos de Niveles de Servicio	17
6.2.1	<i>Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) e Indicadores Claves de Rendimiento (IRC).....</i>	<i>18</i>
6.2.2	<i>Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio SASU.....</i>	<i>18</i>
6.2.3	<i>Modificaciones de los ANS</i>	<i>19</i>
6.3	Plan de continuidad del servicio.....	19
7	Gobierno y seguimiento del servicio.....	21
7.1	Responsabilidades y gestión del servicio	21
7.1.1	<i>Comité Estratégico.....</i>	<i>21</i>
7.1.2	<i>Comité Seguimiento del Servicio</i>	<i>21</i>

7.1.3	<i>Seguimiento Operativo</i>	22
7.1.4	<i>Documentos de seguimiento</i>	22
7.2	Modificaciones en los servicios.....	22
7.3	Constitución inicial del equipo de trabajo.....	23
7.4	Modificaciones en la composición del equipo de trabajo.....	23
8	Condiciones de Seguridad/Generales	24
9	ANEXO I- DATOS DEL SERVICIO	25
9.1	Elementos gestionados.....	25
9.1.1	<i>Grupos</i>	25
9.1.2	<i>Identidades</i>	25
9.1.3	<i>Aplicaciones integradas en OKTA</i>	26
9.2	Actividad Operación Anual.....	26
9.3	Actividad Ingeniería Anual	26

1 Introducción

EJIE, Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón 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.

En julio de 2015, el Consejo de Gobierno aprobó la iniciativa que pone en marcha el denominado proceso de convergencia en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

El objeto de esta iniciativa, bautizada con el nombre de «BATERA», es llevar a cabo un proceso de convergencia en materia TIC, circunscrita a las instalaciones y otros elementos relacionados (como son las Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto de trabajo y Servicios corporativos unificados.)

Así mismo, se consideró que EJIE era el organismo más apropiado para ser el órgano gestor que determine en cada momento los proyectos y el modelo a seguir para prestar los servicios de la iniciativa «BATERA», así como la operación de los mismos.

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.

Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

La necesidad del servicio objeto de esta contratación se encuadra en la prestación de servicios de gestión de identidades y accesos para los servicios que actualmente están disponibles tanto para administración general, como para las entidades que participen del proceso de convergencia y consuman los servicios que se derivan del mismo.

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

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

2 Objeto del Contrato

El objeto del contrato es la adquisición del Servicio necesario para poder proporcionar un **Gestión de Identidades de Accesos** con garantías a las entidades convergentes.

Los **objetivos** que deben primar **en el 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 operativos de EJIE.

El contenido detallado del servicio se encuentra en los siguientes apartados. La prestación de los servicios solicitados de este pliego conlleva el cumplimiento de los **Acuerdos de Nivel de Servicio** establecidos por EJIE, que tendrán los ajustes necesarios en función de la ejecución de los servicios. Dichos Acuerdos de Nivel de Servicio estarán alineados con las necesidades actuales de EJIE, siendo necesario su constante seguimiento para garantizar los servicios prestados y con la suficiente flexibilidad para que permita su actualización en función de cambios o nuevos requerimientos de EJIE

3 Alcance del servicio

3.1 Alcance organizativo

De manera inicial, el alcance organizativo de los Servicios de SASU a prestar por parte de la adjudicataria incluye a los organismos que actualmente están en el proyecto Batera y los organismos que se incorporen.

Los receptores del servicio son:

- en el ámbito de administración pública de la CAE y sector público dependiente:
 - Personal del Gobierno Vasco;
 - Personal de Organismos autónomos, sociedades públicas, otras organizaciones de la Administración Pública Vasca que consumen servicios del Gobierno Vasco
 - Personal de Organismos autónomos, sociedades públicas, otras organizaciones de la Administración Pública Vasca que consumen servicios de BATERA
- en el ámbito de usuarios/as profesionales:
 - Personas que son usuarios/as profesionales que consumen sistemas de información de los departamentos de la Administración general y BATERA
 - Personas que son usuarios/as profesionales que consumen servicios provistos por la Entidad de certificación IZENPE

En cualquier caso, el Gobierno Vasco está inmerso en el proceso de convergencia que hace que durante la duración del presente contrato se puedan ir incorporando nuevas organizaciones no previstas inicialmente en el alcance organizativo y técnico del presente pliego.

Así mismo, en la medida en que la automatización lo permita, la necesidad de dar solución manual a las peticiones y requerimientos de las entidades clientes irán disminuyendo, de manera que el servicio puede ajustarse a la baja.

3.2 Alcance técnico

El servicio debe incluir los medios técnicos, materiales, y estructurales necesarios para dar el servicio que se detalla en los apartados siguientes:

Operación del servicio

- Gestión y resolución de incidencias como soporte experto.
- Gestión y realización de las peticiones y cambios del servicio.
- Gestión de la documentación y emisión de informes para clientes.
- Proyectos de migración derivados desde Ingeniería y mantenimientos.

Ingeniería del servicio

- Colaboración con personal de EJIE en diseño, elaboración de procedimientos, automatización e implantación de las soluciones de gestión de identidades y accesos
- Colaboración con el personal de EJIE en diseño, elaboración de procedimientos, automatización e implantación de las soluciones de gestión de la seguridad de aplicaciones y productos

El servicio se desarrolla en el ámbito de la oferta de servicios proporcionada por EJIE, que se encuentra detallada en la web de EJIE: [Catálogo de servicios \(euskadi.eus\)](https://euskadi.eus). Al tratarse de un servicio horizontal puede haber interrelación con todas las ofertas de servicios.

El servicio se gestionará en la herramienta Service Now.

En el caso del equipo Operativo se centrarán en la gestión de Incidencias, Peticiones y Proyectos operativos de todos los entornos.

En el caso del Equipo de Ingeniería la gestión se realizará sobre Agile en Service Now dando cobertura a todas las evoluciones, automatizaciones e integraciones necesarias.

3.3 Auditoría de seguridad y trazabilidad de los servicios

La adjudicataria adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por EJIE en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso. Además, adquiere el compromiso de entregar la información que desde EJIE se requiera.

La adjudicataria deberá implementar un proceso de revisión continua con el fin de detectar vulnerabilidades en los procesos y sistemas. Estas revisiones deberán ser periódicas y realizarse al menos mensualmente, poniendo a disposición de EJIE los resultados de dichas revisiones. El resultado de las auditorías, tanto en el plano de seguridad como operativo, deberá estar acompañado de las acciones correctoras que se deriven, así como el plan de implantación de estas.

Las evaluaciones no deberán tener impacto en los servicios, y deberá informarse a EJIE del inicio y finalización de las mismas y solicitar la autorización previamente a su realización.

3.4 Actualización Tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato podrán surgir nuevas tecnologías, de necesaria adaptación por parte de los recursos asignados a los servicios. La transición de éstas se llevará a cabo con la coordinación del Responsable o Responsables de EJIE.

Se deberá garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes de los servicios. Esta actualización de conocimientos deberá ser evaluable por EJIE, semestralmente, siendo responsabilidad de la adjudicataria la adaptación de los recursos personales y materiales.

3.5 Plan de contingencia del servicio.

La adjudicataria deberá presentar un plan de contingencia del Servicio que garantice la operación del mismo ante desastres o situaciones que deriven en la indisponibilidad o pérdida de continuidad del mismo. Dicho plan deberá ser entregado y validado por las partes **antes del cuarto mes del servicio**. Además, dicho plan deberá ser actualizado y **revisado** por la adjudicataria de manera **trimestral**.

4 Detalles del Servicio

El servicio de Gestión de Identidades y Accesos tiene como principal objetivo establecer las directrices que sustenten el Gobierno de la Identidad en los servicios que ofrezca EJIE a las entidades que consuman y/o administren servicios convergentes.

Esto incluye control sobre el ciclo de vida del aprovisionamiento e incorporación de usuarios, tanto internos como externos, colaboradores, etc.; control del proceso de autorización de permisos para usuarios existentes; y la exclusión de usuarios cuando estos ya no estén autorizados para acceder a los recursos sobre los que tenían autorización.

El Servicio se encarga del gobierno, políticas y procesos que guían cómo deben definirse y administrarse los roles y el acceso de los usuarios a los recursos.

El ámbito de identidades gestionados cubre:

- Identidades Administradoras:
 - Identidades utilizadas para acceder a servicios convergentes para administrar servicios.
- Identidades de Consumo:
 - todos los usuarios de la Red Administrativa,
 - todos los usuarios que utilizan alguna de las aplicaciones de Gobierno desde el exterior,
 - los usuarios de otras organizaciones que consumen servicios de Batera,
 - usuarios de otras entidades que han delegado la gestión en EJIE.

La adjudicataria deberá a su vez contar con un mínimo de 200 horas anuales dentro del alcance de la oferta, de disposición fuera del horario del servicio normal, para actuaciones específicas e intervenciones planificadas.

Horario del servicio:

El horario de prestación será:

- **Horario Habitual**
 - Jornada partida: Lunes a Jueves: 7h a 18h. Viernes: 7h a 16h.
 - Jornada continua: Lunes a Viernes: 7h a 16h.

Deberá cumplir **obligatoriamente** **[SCAS1]** los días festivos que no sean de la comunidad o nacionales.

- **Horario Extendido**
 - Horario no incluido en el horario habitual en los días laborables y las 24 horas de los fines de semana y festivos. 24X7x365.

4.1 Entornos Administrados

Actualmente se da servicio a dos grandes ámbitos, un entorno que llamaremos Legacy y que dota de identidad y seguridad a los usuarios de la administración general y las aplicaciones desarrolladas a medida, y un nuevo entorno, que llamaremos Batera, que dota de identidad y seguridad a los usuarios que consumen servicios definidos en Batera.

El entorno Legacy poco a poco va desapareciendo de manera que la actividad se irá centrando en el entorno Batera, que va evolucionando en la medida en que se liberan nuevos servicios, soluciones y/o productos y se adhieren nuevas entidades cliente.

A continuación, se identifican los entornos y herramientas que se utilizan diariamente, así como otras tareas que el servicio debe realizar.

Las tareas principales que debe ser capaz de resolver el equipo del servicio son las siguientes, más todas aquellas herramientas o tecnologías que puedan ir surgiendo a lo largo de la prestación del servicio.

4.1.1 Entorno Legacy

- **OIM – Gestión de Identidades**
 - Consola Web:
 - Gestión de identidades. Mantenimiento de usuarios/ servicios
 - Provisión de puestos.
 - Mantenimiento de Estructuras organizativas y políticas de OIM.
 - Ejecución de tareas planificadas
 - Consola de diseño:
 - Mantenimiento del aplicativo. Mejoras. Definición y mantenimiento de recursos, lookups y adaptadores
 - Desarrollo, gestión, monitorización y seguimiento de tareas planificadas,
 - Mantenimiento de procesos de aprovisionamiento y eventos, (Creación /Modificación/Ejecución)
- **Repositorio Windows**
 - Mantenimiento de estructura de directorios para servicio de ficheros y gestión de acl's en estas estructuras
 - Gestión de recursos compartidos (shares) para servicio de ficheros
 - Gestión y mantenimiento de grupos/ servicios (Grupos de impresión, de acceso a servicios como Internet, Vpn, VDI y los que puedan aparecer durante la prestación del servicio)
 - Gestión y mantenimiento de grupos de seguridad.
 - Gestión, provisión y mantenimiento de usuarios no personales.
 - Gestión, provisión y mantenimiento de usuarios Genéricos.
 - Gestión, provisión y mantenimiento de grupos de distribución.
 - Gestión de contraseñas y bloqueos de usuarios.
- **Repositorio LDAP: Entornos Desarrollo/Pruebas/Producción**
 - Mantenimiento de estructura organizativas de GV y otras Entidades
 - Provisión y mantenimiento de usuarios (Puestos y su relación con Personas)
 - Provisión y mantenimiento de recursos como definición de seguridad de acceso a aplicaciones.
 - Gestión y mantenimiento de asignación de permisos de Puestos sobre los recursos definidos.
 - Gestión de sesiones y contraseñas.
 - Gestión de buzones batch.
- **ITSM (Service Now)**
 - Gestión de la seguridad de la aplicación. Gestión de usuarios y roles.
 - Gestión de incidencias, peticiones, cambios.
- **Mantenimiento de la Seguridad de otros Repositorios**
 - Mantis - Gestión de usuarios y proyectos
 - Certificados (Izenpe)
 - Consola de Logs frontend
- **Consola Sistemas Integrados** (Herramienta de consulta para CAU, SASU, informáticos de los departamentos /organizaciones y Asistencia técnica en proceso de migración)
 - Mantenimiento del aplicativo.

- Diseño, gestión de informes de usuarios/ servicios para los departamentos/ organizaciones
- La nueva herramienta esta implementada en PowerBI y tiene una visión global que abarca todas las posibles consultas con respecto a identidades y accesos de las distintas entidades.
- **N38k- Consola de administración SASU Entornos desarrollo / pruebas/ producción.**
(Herramienta de operación para CAU. Y SASU)
 - Operación:
 - Provisión, gestión y mantenimiento de recursos, usuarios y grupos de seguridad
 - Gestión de permisos de aplicaciones.
 - Gestión de contraseñas y sesiones.
 - Mantenimiento
 - Mantenimiento del aplicativo. Mejoras.
 - Definición, desarrollo de nuevas necesidades
- **Revisión, seguimiento de proceso de consolidación**
 - EIZU (GIP) / Hezkuntza
 - Synergy

4.1.2 Entorno Batera

- **O365**
 - Gestión de buzones.
 - Migración de buzones.
 - Teams
 - Gestión de licencias
 - Gestión de grupos

Provisioning - Proceso de provisión de buzones 0365.

- Mantenimiento del aplicativo.
- Gestión de errores.
- Definición de nuevos planes

Entorno Windows – Gestión de entidades batera

- Provisión de identidades administradoras y su gestión de accesos
- Provisión de identidades de consumo de Entidades que delegan la gestión en el equipo de SASU
- Integración de aplicaciones que no permiten integración en la nube

Herramientas Microsoft – Acceso para provisión, revisión de procesos

- Consola de administración de Exchange O365
- Adconnect
- MIM

AZURE

- Integración de aplicaciones
- Gestión de accesos a los diferentes tenants

Service Now

- Provisión y gestión de usuarios y roles de acceso.

- Definición de portal service para entidades.
- Mantenimiento y cargas de usuarios, edificios y estructura orgánica de las entidades que se suscriben a alguno de los servicios.
- Gestión de incidencias y peticiones.

Gestión de productos

- Zoom
 - Gestión y revisión de acceso, permisos.
 - Provisión
- Active Roles
- VRA
- ISL
- Midenet

ZBat

- Definición, desarrollo y publicación de operaciones.
- Ejecución de operaciones
- Gestión de la seguridad y acceso de usuarios.

Automatización (PowerShell)

- Definición, desarrollo y publicación de automatismos orientadas a consumo propio o demandados desde otros servicios.

OKTA – Gestión de Identidades en la nube

- Definición de servicio IAM (Identity Access Management)
- Provisión de identidades nativas
- Gestión de identidades integradas desde otras fuentes autoritativas
- Definición y gestión de políticas de doble factor de autenticación bien a nivel de entidad que se suscriba al servicio como de aplicaciones que se integren.
- Provisión de accesos
- Integración con herramientas en nube
- Gestión de la seguridad en Okta
- Mantenimiento. Diseño, desarrollo y mantenimientos de workflows de aprovisionamiento
- Gestión de incidencias en OKTA

4.2 Funciones y Tareas

4.2.1 Gestión de incidencias, peticiones y cambios

El servicio recibirá incidencias, peticiones y cambios que tendrá que gestionar en los tiempos establecidos para su resolución.

4.2.2 Gestión de evolutivos

El servicio gestionará sus evolutivos con metodología Agile sobre Service Now, registrando, analizando y valorando las distintas historias del backlog y colaborando con EJIE para la preparación de los sprints, así como la posterior entrega de estos.

4.2.3 Emisión de listados

Generación de informes en referencia a los servicios gestionados tanto internos como demandados desde cualquier entidad.

4.2.4 Desarrollo y mantenimiento de utilidades

Desarrollo y mantenimiento de herramientas para la ejecución de tareas que necesitan ser evolucionadas.

Estas herramientas están basadas en una serie de procesos que son ejecutados, monitorizados, y que evolucionan según las necesidades del servicio.

La tecnología que se utiliza es:

- GitHub – GITLab
- Java
- Ldap Sun- One
- Nexus
- Oracle SQL Developer
- Oracle SQL *Loader
- Oracle Identity Manager (OIM)
- Postman
- PowerBI
- SamL
- Tecnología con entornos Microsoft , O365, Azure, AdConnect, MIM
- Visual Basic – MSDN
- Windows PowerShell
- Workflows

aunque van cambiando en la medida que evolucionan las soluciones y por tanto deberán ser asumidas por la adjudicataria.

4.2.5 Mantenimiento del sistema documental

Es objeto del contrato el mantenimiento y evolución del sistema documental que soporta el conocimiento del servicio.

El sistema de seguridad se adecúa a la evolución tecnológica y estratégica de EJIE y Gobierno de manera que se adaptarán los procedimientos o si fuera necesario se crearán otros nuevos.

Las herramientas que se utilizan para dicho soporte documental son zonas compartidas donde se alberga la documentación funcional y técnica, y las guías de uso de las tareas del día a día.

4.2.6 Automatización y mejora continua

Es objeto del servicio evolucionar el catálogo de procedimientos automatizados, para garantizar la eficacia (no cometer errores), la seguridad (respetar los procedimientos) y los compromisos de tiempos (rebajar el tiempo de operación y gestión) del servicio.

Los tipos de procedimientos son:

- Automatización de tareas rutinarias, soporte principal para el servicio.
- Automatización de la gestión de la seguridad de nuevos productos.
- Automatización de peticiones para la delegación a grupos de soporte y/o a clientes, fomentando el autoconsumo.

4.3 Proyectos relevantes

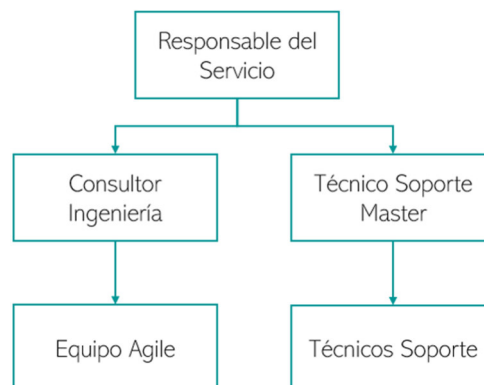
EJIE tiene entre sus proyectos los identificados a continuación:

- Migración de Oracle Identity Manager, (OIM), que supondrá cambios importantes en la operatoria habitual del servicio y futuras adaptaciones para mejorar la prestación del servicio.
- Incorporación de un doble factor de autenticación en el acceso a servicios y aplicaciones de la Administración Pública (XLNets con doble factor de OKTA). Actualmente en curso, previéndose larga duración por el contexto.
- Suscripciones a servicios de Gestión de Identidades en vuelo de varias entidades.
- Implantación del módulo IGA de OKTA (OKTA Identity Governance and Administration).

4.4 Equipo de trabajo

El equipo estará compuesto por personas de EJIE y de la adjudicataria. Las funciones se reparten de la siguiente manera:

- EJIE:
 - **Responsable del servicio**, que garantiza el funcionamiento de todo el sistema, Legacy y Batera, participa en nuevas iniciativas y colabora la evolución del servicio.
 - **Gestores del servicio**, que controlan las operaciones, se relacionan con peticionarios y llevan proyectos, principalmente de evolución al entorno Batera y de nuevas iniciativas.
- Adjudicataria:



- **Responsable del Servicio**
 - Interlocución por procesos
 - Gestión global del servicio
- **Consultor Ingeniería**
 - Interlocución con Gestores del Servicio de EJIE
 - Gobierno del equipo de ingeniería
 - Colaboración en el análisis, definición y valoración de soluciones
 - Generación de informes y/o dashboards del servicio de su área
 - Coordinación del traspaso del conocimiento al equipo de operación
 - Gestión de proyectos, backlog y sprints
- **Técnico Soporte Master**
 - Interlocución con Gestor del Servicio de EJIE
 - Gobierno del equipo de operación
 - Recepción de la documentación técnica y operativa trasladada desde ingeniería. Desplegara el conocimiento entre los técnicos de soporte
 - Promoción de mejoras en la operativa interna propuesta internamente o trasladadas desde Ingeniería

- Generación de informes y dashboards de servicio de su área
- **Equipo Agile**
 - Colaboración con el consultor de ingeniería en el análisis, definición y valoración de soluciones
 - Implementación de aquellas soluciones que se soliciten, las cuales pueden estar incluidas en Sprints o Proyectos
 - Mantenimiento de aplicaciones y herramientas
 - Automatización de aquellas mejoras o utilidades que se estimen oportunas
 - Generación de documentación técnica y operativa que se trasladará al equipo de operación
 - Resolución de incidencias, peticiones y tareas que por su naturaleza no puedan ser solucionadas desde el equipo de operación. (Soporte Experto)
- **Técnicos Soporte**
 - Resolución de incidencias, realización de peticiones y tareas de mantenimiento periódicas, así como generación de informes.
 - Automatización sencilla que ayude a facilitar las tareas diarias y/o periódicas.
 - Gestión documental e identificación de mejoras.
 - Implantación de proyectos derivados desde ingeniería o cuya operatoria este claramente definida.

Se desea que evolucione a un servicio elástico y escalable, manteniendo la eficiencia, y que promocióne y automatice tareas que no aportan valor y que pueden ser auto consumidas por clientes.

4.5 Condiciones de acceso seguro

El servicio objeto del presente pliego realizará labores de administración sobre los entornos responsabilidad de EJIE. EJIE se reserva el derecho de exigir al adjudicatario la implantación de medidas de seguridad específicas que deberá acometer en el plazo indicado, suponiendo el incumplimiento de esa implantación la penalización correspondiente especificada en el PCP.

Como referencia, sin que suponga un compromiso inicial, se especifican los siguientes ejemplos de posibles elementos a exigir:

- El proveedor deberá proporcionar, bajo solicitud de EJIE, desde el momento en que se solicite, dispositivos hardware que permitan la identificación y el acceso a los sistemas con suficientes garantías. Estos dispositivos podrán ser:
 - Teléfono móvil corporativo (Android o iOS), con sistema operativo actualizado, capaz de utilizar la APP del servicio de IDaaS implantado.
 - Dispositivos hardware homologados por EJIE:
 - Compatibles FIDO y Okta
 - A la fecha del presente expediente, Yubikey 5 NFC. Consultar en el futuro.
- El proveedor deberá proporcionar, bajo solicitud de EJIE y en un plazo de 6 meses desde su solicitud, la utilización por parte de los administradores de equipos específicos (físicos o virtuales) securizados utilizados exclusivamente para las labores de administración, debiendo utilizar equipos diferentes para sus labores no administrativas (email, navegación, ofimática, etc.). Como referencia, en algunos ámbitos este tipo de soluciones se denominan Estaciones de Acceso Privilegiado (PAW).

5 Prestación del servicio

A modo informativo, aunque dependerá de los plazos del procedimiento de contratación, las fases por las que pasará el servicio se muestran a continuación:

- **Inicio de fase de transición** 15 de noviembre de 2024 o desde el momento de la adjudicación formal de este expediente de contratación
- **Duración de la transición** 2 meses de estimación inicial y con fecha de finalización de este a 13 de enero del 2025.
- Inicio de fase de **prestación normal de servicio** 14 de enero de 2025
- Fase de **operación normal del servicio** hasta 13 de enero de 2026
- **Inicio de devolución del servicio** 15 de noviembre de 2025

5.1 Fase de transición de entrada

El contrato que soporta actualmente este servicio tiene fecha de finalización prevista 13 de enero de 2025.

Las licitadoras en su oferta deberán proponer el plan más adecuado para poder asumir el servicio antes de la finalización del contrato actual.

En cualquiera de los casos, la adjudicataria será la responsable última del servicio, con lo que, si a la finalización de los contratos actuales la adjudicataria no hubiera sido capaz de recepcionar con éxito los Servicios, ésta deberá poner los medios necesarios para garantizar que el Servicio se presta sin impacto, incrementando los recursos (materiales y/o personales) y desarrollando planes y procedimientos para aminorar dicho impacto, sin coste para EJIE.

De manera tentativa, la transición de los servicios actuales se plantea con una duración de dos meses. En cualquier caso, será la licitadora la que plantee en su Plan de Transición, la duración y estrategia más adecuada que garantice la prestación del nuevo servicio en la fecha de inicio sin afectar a los servicios ni niveles de servicio actuales

Las condiciones de la transición son:

- La transición tendrá un coste que debe estar incluido en el coste total del servicio, es decir, es transparente para EJIE y debe tener incluido todos los conceptos.
- El comienzo real del servicio se hará el 14 de enero de 2025, con el 100% de medios y responsabilidad de la nueva adjudicataria.
- A partir del inicio real del servicio, se podrá proceder a la facturación de los servicios, mediante facturación mensual, una vez finalizado el mes.
- Si hubiera condicionantes que fueran responsabilidad de EJIE que impidieran el cumplimiento de estas fechas, se acordaría la nueva fecha de inicio de servicio.

Durante la etapa de transición, el Servicio lo seguirá prestando la adjudicataria saliente mientras que la entrante recibe la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios, y se realiza el traspaso de actividad progresivamente.

Las licitadoras en su propuesta deberán presentar el **Plan de transición (recepción) previsto**, y se encargarán de coordinar y ejecutar el traspaso del servicio con la adjudicataria actual de manera que se garantice en todo momento la continuidad del servicio.

El plan de transición contemplará, entre otros:

- i) la metodología propuesta para la fase,
- ii) los recursos necesarios para ejecutarla,
- iii) el calendario propuesto,

- iv) la estrategia de transición,
- v) la documentación, procedimientos o herramientas a traspasar o utilizar,
- vi) el equipo y comités que participarán en la fase.

La **aprobación de la transición** y por consiguiente del Periodo de transición no se dará por finalizada hasta el momento en que se realicen los pilotos o pruebas necesarias acordadas con EJIE de manera que se pueda probar y garantizar la correcta transición de los servicios.

Durante esta fase se deberá, como mínimo:

- Llevar a cabo la reunión de lanzamiento;
- Revisar el Plan de transición presentado en la propuesta para ajustarlo a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios en el Inicio del servicio;
- Presentar la nueva versión del Plan de transición actualizada en 20 días laborales, que deberá ser aprobada por el Cliente;
- Presentar al equipo que participará en la Fase de transición.

5.2 Prestación normal del servicio

Esta fase se caracteriza por la prestación normal del Servicio según lo requerido en el presente pliego, tanto a nivel operativo (ejecución del servicio, evolución tecnológica), como de gobierno (comités, seguimiento del servicio y de niveles de servicio).

Los proyectos que están en vuelo van a condicionar la operación normal del mismo. Los proyectos están descritos en el punto 3.3.

5.2.1 Plan de devolución del servicio

Durante los **6 primeros meses** de servicio a partir de la fecha de Inicio de servicio, la adjudicataria deberá entregar el plan de devolución del servicio, que será aprobado por EJIE a los 20 días laborales de la entrega, y que deberá incluir el detalle de las tareas, actores, dedicación, calendario, responsabilidades y metodología que afecte a los recursos (documentos, herramientas, procedimientos, etc.) de manera que se indique el estado en el que se encuentran y la manera en la que se traspasarán a la adjudicataria entrante durante la fase de devolución.

5.3 Devolución del servicio

La fase de devolución del Servicio transcurrirá durante al menos **los 2 últimos meses** del Contrato (del periodo inicial o de las correspondientes prórrogas). Durante este periodo la adjudicataria saliente colaborará con la adjudicataria entrante en todas aquellas tareas y responsabilidades para traspasarle el Servicio (conocimiento, documentación), de acuerdo con el plan de devolución acordado con el Cliente. En concreto la adjudicataria deberá, entre otras:

- Continuar operando el servicio hasta el final del contrato.
- Traspasar a la nueva adjudicataria o a EJIE todo el conocimiento asociado con el Servicio de cara a garantizar la prestación futura del mismo.
- Entregar a EJIE la totalidad de las herramientas y actualizaciones realizadas durante la prestación del Servicio. Esto incluirá documentación, análisis funcionales y diseños.
- Todos los datos que obren en su poder relativos a la prestación de los Servicios.
- Cualquier otra información requerida por el Cliente relacionado con los Servicios.

6 Niveles de servicio

Se establece un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que serán objeto de seguimiento mensual y un nivel de cumplimiento de estos como umbral de calidad de servicio.

Se entiende como **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)**, el acuerdo entre la adjudicataria del Servicio y EJIE con objeto de garantizar unos niveles de calidad mínimos sobre el servicio prestado. En él se indica el servicio concreto, se documenta el objetivo de Nivel de Servicio y se especifican los compromisos que debe cumplir la adjudicataria del Servicio. Se entiende que cada uno de los subservicios implantados (negocios), deben cumplir con los ANSs solicitados.

Alguno de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) son considerados críticos y por tanto llevan asociada una penalización en caso de incumplimiento. Otros, en cambio, tienen la función de **Indicadores de Rendimiento claves (IRC)**, para medir y detallar la calidad del Servicio a modo informativo sin conllevar asociada ninguna penalización en caso de incumplimiento.

Durante la ejecución de los servicios la adjudicataria podrá recoger indicadores adicionales a los recogidos en el presente pliego en el modelo de Acuerdos de Nivel de Servicio para su implantación en la fase de transición.

Una vez finalizado el periodo de transición de cada servicio, la adjudicataria estará obligada a reportar el nivel de los ANS con la periodicidad establecida.

6.1 Seguimiento y reporte de los ANS

La medición y el seguimiento de los niveles de servicio se realizarán con la periodicidad definida para cada indicador, de forma que se garantice su correcto seguimiento dentro del Comité de Seguimiento del Contrato, sin perjuicio de que su seguimiento y análisis sea posible en cualquier momento.

La adjudicataria proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión.

La adjudicataria presentará en el informe mensual los resultados de la medición de los ANS. Tras la entrega del informe, EJIE revisará los cumplimientos e incumplimientos, valorando las justificaciones aportadas por la adjudicataria, reflejando finalmente las penalizaciones acumuladas en el mes siguiente. Todos los datos y referencias que conformen los ANS, deben ser de libre disposición para que EJIE pueda auditar y revisar tanto los datos resultantes como el origen y cálculo de estos.

6.2 Acuerdos de Niveles de Servicio

Los niveles de servicio se han definido en dos niveles, como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) y como Indicador de Rendimiento Clave (IRC). Ambos serán indicadores de medida para monitorizar y controlar la correcta evolución de los servicios, pero solo en el caso de los ANS llevarán asociada una penalización.

Cuatrimestralmente, se llevará a cabo una revisión en el comité específico para revisar y actualizar, siempre de acuerdo por las partes, los niveles de servicio, principalmente:

- i) revisar los objetivos de cumplimiento en base a las medidas obtenidas durante el año,
- ii) incorporar o eliminar nuevos ANS o IRC por petición de alguna de las partes, o
- iii) cambiar la categoría del indicador entre ANS y IRC.

6.2.1 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) e Indicadores Claves de Rendimiento (IRC)

Indicador	Título	Descripción del ANS	Objetivo	Periodicidad	Umbral
ACUERDOS OPERACIÓN					
INCIDENCIAS					
ANS-01	Cumplimiento incidencias	Porcentaje de incidencias entregadas en los tiempos de respuesta previstos	$\geq 90\%$	Mensual	100
IRC-01	Incidencias de prioridad crítica P1	Porcentaje de incidencias de prioridad 1 ejecutadas en 24x7 en un máximo de 4 horas	$\geq 95\%$	Mensual	-
IRC-02	Incidencias de prioridad alta P2	Porcentaje de incidencias de prioridad 2 ejecutadas en 24x7 en un máximo de 8 horas	$\geq 90\%$	Mensual	-
IRC-03	Incidencias de prioridad media P3	Porcentaje de incidencias de prioridad 3 ejecutadas en 10x5 en un máximo de 16 horas	$\geq 90\%$	Mensual	-
IRC-04	Incidencias de prioridad baja P4	Porcentaje de incidencias de prioridad 4 ejecutadas en 10x5 en un máximo de 24 horas	$\geq 90\%$	Mensual	-
ANS-02	Incidencias reabiertas	Porcentaje de incidencias reabiertas	$< 3\%$	Mensual	100
PETICIONES					
ANS-03	Peticiones ejecutadas en el tiempo comprometido	Cada tipo de petición llevará unos tiempos de compromiso. Porcentaje de peticiones ejecutadas en 10x5 en el tiempo comprometido	$\geq 90\%$	Mensual	500
ANS-04	Peticiones reabiertas	Porcentaje de peticiones reabiertas	$< 3\%$	Mensual	500
ACUERDOS INGENIERIA					
ANS-05	Puntos Historia por sprint	Porcentaje de puntos por historias correctamente entregadas por sprints	$\geq 80\%$	Mensual	100
ANS-06	Puntos entregados	Volumen de puntos entrados	≥ 200	Mensual	-
GENERALES					
ANS-07	Informes	Entrega de informes 2 días laborables antes de la reunión de seguimiento	100%	Mensual	-
ANS-08	Propuestas de Mejora	Número de propuestas de mejora aceptadas	≥ 2	Mensual	-

6.2.2 Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio SASU

En los indicadores definidos se indica el Nivel de Servicio mínimo exigido que EJIE considera para los servicios objeto de este contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas, que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores). El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en el Comité de Seguimiento.

La herramienta utilizada para medir los tiempos será la herramienta de gestión de tickets de EJIE, extrayendo el tiempo registrado entre los diferentes estados de un ticket. Los tiempos computarán en función de la definición de cada tipo de indicador.

El cálculo de los indicadores se realiza de la siguiente manera:

Indicador	Título	Fórmula
ANS-01	Cumplimiento incidencias	$\frac{\text{Nº Incidencias cerradas que no han excedido el tiempo objetivo estimado}}{\text{Nº Incidencias cerradas totales}}$
IRC-01	Incidencias de prioridad crítica P1	$\frac{\text{Nº Incidencias P1 cerradas que no han excedido las 4 horas para su resolución en 24x7}}{\text{Nº Incidencias de P1 cerradas totales}}$

IRC-02	Incidentes de prioridad alta P2	<u>Nº Incidencias P2 cerradas que no han excedido las 8 horas para su resolución en 24x7</u> Nº Incidencias de P2 cerradas totales
IRC-03	Incidentes de prioridad media P3	<u>Nº Incidencias P3 cerradas que no han excedido las 8 horas para su resolución en 10x5</u> Nº Incidencias de P3 cerradas totales
IRC-04	Incidentes de prioridad baja P4	<u>Nº Incidencias P4 cerradas que no han excedido las 10 horas para su resolución en 10x5</u> Nº Incidencias de P4 cerradas totales
ANS-02	Incidentes reabiertas	<u>Nº Incidencias cerradas que fueron reabiertas</u> Nº Incidencias cerradas
ANS-03	Peticiones ejecutadas en el tiempo comprometido	<u>Nº Peticiones que han cumplido el tiempo comprometido</u> Nº Peticiones cerradas totales
ANS-04	Peticiones reabiertas	<u>Nº Peticiones cerradas que fueron reabiertas</u> Nº Peticiones cerradas
ANS-05	Puntos Historia por sprint	<u>Nº puntos entregados</u> Nº puntos solicitados al inicio del sprint
ANS-06	Puntos entregados	Volumen de puntos entregados durante el periodo
ANS-07	Informes	Informes entregados 2 días antes del comité
ANS-08	Propuestas de Mejora	Número de propuestas de mejora aceptadas

6.2.3 Modificaciones de los ANS

Anualmente los ANS serán revisados en el Comité Estratégico con el objetivo de fijar nuevos valores objetivo más exigentes, debido a la mejora continua y curva de aprendizaje del servicio.

Para alinear el modelo de ANS a los requerimientos de EJIE y al cumplimiento de mejores prácticas, ambas partes podrán proponer cambios sobre el modelo, que serán revisados por el Comité Estratégico y aprobados por las partes.

Se considerarán cambios del modelo:

- La definición de nuevos indicadores.
- Variación en la forma de cálculo de un indicador (fórmula de cálculo, ventana temporal, muestra, etc.).
- Modificación de los valores objetivos definidos.
- Cualquier modificación en el modelo que sea requerida con motivo de cambios regulatorios y/o normativos futuros.

6.3 Plan de continuidad del servicio

Se presentará un plan de continuidad del servicio. Se deben realizar simulacros de dicho plan,

Requisitos obligatorios:

- El proveedor deberá disponer de un plan de continuidad de negocio 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 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 evidenciarlo ante una puntual solicitud de EJIE.
- El proveedor deberá contar, si procede, con planes de mejora derivados de las pruebas realizadas.

- 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.

Requisitos opcionales:

- Disponer de una política de continuidad del proveedor que esté alineada con el servicio prestado a EJIE
- Disponer de un análisis de impacto en el negocio (BIA) que sirva como base para el plan de continuidad del servicio. Este BIA debería contemplar el grado de afección que, sobre el servicio a EJIE, tendría un incidente disruptivo a nivel de la empresa proveedora.

7 Gobierno y seguimiento del servicio

7.1 Responsabilidades y gestión del servicio

Los servicios solicitados en el presente pliego precisan de un estrecho seguimiento en su ejecución por parte de EJIE con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos, la satisfacción de los clientes y Receptores del servicio de los centros de EJIE.

La adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere. Los órganos responsables del contrato podrán rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

La adjudicataria identificará una única persona interlocutora, con el rol de Responsable de Servicio, que responderá a todas las posibles eventualidades que se produzcan durante la duración del presente contrato. Dicha persona será la responsable de gestionar y coordinar el Servicio. Para alcanzar estos objetivos se define una estructura de seguimiento del contrato de tres niveles:

- **Nivel estratégico**, orientado a la resolución de conflictos que impactan en el servicio, mejora progresiva de los mismos y a la modificación del contrato de manera que este alineados con los objetivos de EJIE.
- **Nivel seguimiento del servicio**, este nivel se encarga de realizar un seguimiento de los SLA, la priorización de iniciativas y resolver los problemas con bajo impacto en el servicio.
- **Nivel operativo** está ligado a la ejecución concreta de los servicios. Por ello, se encarga del seguimiento diario o semanal del servicio, realizando la revisión de las incidencias, interrupciones de servicio, riesgos y seguimiento de los proyectos.

7.1.1 Comité Estratégico

Existirá un Comité estratégico del servicio, formado por el/la Responsable del Servicio de la Adjudicataria y por los/las responsables y gestores del servicio designados por EJIE, con la función de supervisar el desarrollo a alto nivel del servicio, promover la mejora continua del servicio y acordar las modificaciones del contrato.

Este comité se reunirá **cuatrimestralmente**, o bajo petición expresa de EJIE, y entre sus tareas se encontrarán las siguientes:

- Resolución de situaciones críticas, disputas surgidas en el servicio y no resueltas a nivel de seguimiento del servicio.
- Revisión y seguimiento de costes del servicio.
- Aprobación de iniciativas relacionadas con el servicio.
- Seguimiento a alto nivel del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de cada periodo.
- Cualquier otro asunto en el ámbito de sus competencias que el propio Comité considere de interés.

La adjudicataria entregará un informe resumen con los puntos a tratar en dicho comité.

Tras la celebración de este comité la adjudicataria entregará acta de reunión.

7.1.2 Comité Seguimiento del Servicio

Existirá un comité de seguimiento del servicio, formado por los roles que indique La Adjudicataria y las personas designadas por EJIE.

Este comité se reunirá **mensualmente**, o bajo petición expresa de EJIE, y entre sus tareas se encontrarán las siguientes:

- Seguimiento de los diferentes ANS's y su evolución.
- Revisión de los Niveles de Servicio.
- Verificación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Aceptación de los servicios mensuales
- Priorización de las diferentes iniciativas.
- Revisión de informes de las actividades del servicio.
- Revisión de problemas, incidencias reseñables, soluciones aportadas

La adjudicataria generará informes periódicos de seguimiento mensualmente que se enviarán y serán presentados al responsable del servicio por parte de EJIE.

Tras la celebración de este comité la adjudicataria entregará acta de reunión.

7.1.3 Seguimiento Operativo

Existirán reuniones **diarias o semanales** operativas de seguimiento del servicio con la función de supervisar continuamente el desarrollo de las prestaciones contratadas. Dichas reuniones estarán formadas por los perfiles operativos y técnicos necesarios, tanto por la parte de La Adjudicataria como de EJIE, para dar seguimiento al día a día de la operación de los servicios y entre sus tareas se encontrarán las siguientes:

- Seguimiento de las incidencias y peticiones del periodo.
- Estudio de los informes de actividad.
- Revisión de problemas, incidencias reseñables, soluciones aportadas, proyectos y/o sprints en curso
- Traspaso de conocimiento entre Ingeniería y Operación
- Propuestas de mejora a incluir en el backlog

La adjudicataria generará informes periódicos de seguimiento semanal que se enviarán y serán presentados al responsable del servicio por parte de EJIE.

Tras la celebración de este comité la adjudicataria entregará acta de reunión.

7.1.4 Documentos de seguimiento

Los acuerdos alcanzados en los comités quedarán recogidos en un acta o documento de seguimiento y será responsabilidad de la adjudicataria su elaboración y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización de la reunión, así como la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión. Estos documentos tendrán validez una vez que EJIE ratifique su contenido.

7.2 Modificaciones en los servicios

Basándose en los requerimientos especificados y en la información aportada en el [ANEXO I – Datos del servicio](#), se deberá hacer una propuesta base que puede variar tanto al alza como a la baja, dependiendo de las necesidades de las entidades cliente.

En caso de producirse alguna variación, EJIE comunicará al menos con 1 mes de antelación las características de la misma. En todo caso, sólo se facturará por los servicios efectivamente realizados.

7.3 Constitución inicial del equipo de trabajo

El equipo técnico a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes y perfiles indicados en la oferta de la empresa adjudicataria y consecuentemente acreditados y valorados.

Si tras la adjudicación se observara que el equipo de proyecto no se corresponde con el establecido en la oferta y:

- Caso que la empresa adjudicataria presente justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, se procederá a:
 - La presentación por la empresa adjudicataria de un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
 - Aceptación de la persona sustituta por parte de la Dirección del Proyecto de EJIE
- Caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada, EJIE se reserva el derecho no sólo a la aprobación del sustituto/s sino incluso a la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del pedido/contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.

7.4 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La valoración de la calidad de los servicios objeto del presente pliego corresponde a la Dirección del Proyecto de EJIE, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría o superior, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguna de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días naturales de antelación, y requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación del sustituto/s por parte de la Dirección del Proyecto de EJIE.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. Si a criterio de la Dirección del Proyecto de EJIE, esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo de la persona/s sustituta/s no serán facturables corriendo a cargo de la adjudicataria.

8 Condiciones de Seguridad/Generales

EJIE S.A. proporcionará acceso a sus sistemas informáticos y entregará la información, software y documentación necesaria para poder llevar a cabo los Servicios especificados, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizarla para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados por EJIE, S.A., así como a la descarga de la misma de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo. Queda terminantemente prohibido:

- El uso de estos recursos para actividades no relacionadas con el propósito del negocio, o bien con la extralimitación en su uso.
- Los equipos y/o aplicaciones que no estén especificados como parte del Software o de los Estándares de los Recursos Informáticos propios de EJIE o bajo supervisión de EJIE. Todos los ordenadores personales que se conecten a la red corporativa serán de las marcas y modelos homologados. La Licitadora pondrá a disposición de EJIE dichos equipos para que se les instale el software necesario. Todos los ordenadores personales a los que EJIE les haya instalado software se llevarán a EJIE para que se formatee el disco duro a la finalización del servicio a EJIE.
- La Licitadora se compromete a informar periódicamente a EJIE de los activos de información con los que proporciona el servicio.

Serán también de obligado cumplimiento las “Políticas de Seguridad para empresas Licitadoras ” (Anexo Seguridad del presente PCP, publicadas también en www.ejie.eus, apartado “Perfil de contratante”, “información”). El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas de La adjudicataria, de modo que:

- Según el apartado “Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Licitadores” de dichas políticas:
 - El lugar de ejecución del servicio tendrá la consideración de “remoto”
 - La propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas tendrá la consideración “de la Licitadora”
 - El “nivel de acceso” a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de “con acceso privilegiado”
- La Adjudicataria además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento “Políticas de Seguridad para personal de Empresas Licitadoras – Anexo - Infraestructura TIC y Seguridad física y del entorno.” que se encuentra en el Anexo Seguridad de este documento. Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación de la adjudicataria proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.

Es obligación de la adjudicataria mantener la documentación específica de seguridad, garantizando la veracidad de la información. Esta información será objeto de auditorías y su incumplimiento supone la aplicación de penalizaciones ya que en caso de incumplimiento se aplicará una penalización sobre la facturación mensual de hasta un 10%, en función de las penalizaciones aplicadas anteriormente.

9 ANEXO I- DATOS DEL SERVICIO

A continuación, se muestra, a modo informativo los datos actuales del servicio.

9.1 Elementos gestionados

9.1.1 Grupos

Grupos de EJSarea	Cantidad
Puesto (Gx)	30965
Grupos de Acceso	8335
Grupos de Distribución	248
TOTAL	39548

Grupos de Elkarlan	Cantidad
Grupos de acceso	694

Grupos Elkarlan entidades	Cantidad
Alokabide	37
BRTA	10
BCSC	13
TOTAL	60

9.1.2 Identidades

Identidades EJGV - Gestionados	Legacy	Idaas	Cuenta de red	Buzón	VPN	Internet
- Total de EJ's: 9828	9828	9828	7665	7471	2541	7402
- Total de SP's: 306	306	306	308	303	43	291
- Total Co's gobierno: 129	129	129	251	147	137	65
- Total BO's: 422	422	422	425	407	227	415
- Total de Ec's: 42	42	42	35	0	35	0
- Total de GE's (gobierno y beste organismoak): 1995	1995		466	375	0	0
- Total de Externos (ex, os, ud, er, sp): 12752	12752	2500	5177	8	16	14
	25474	13227	14327	8711	2999	8187
Identidades EJIE						
- Total de IE's: 248	248	248	282	282	279	282
- Total de Co's: 1398	1398	1398	1232	575	990	1118
- Total de Ec's: 375	375	375	379	0	379	0
- Total de genéricos: 258	258		162	147	0	0
	2279	2021	2055	1004	1648	1400
Identidades de Entidades convergentes						
Total Alokabide (personales /colaboradores genéricos): 220	220		218	206	43	0
Total Agencia Vasca de Ciberseguridad (personales/colaboradores/ genéricos): 28	28		29	28	0	0
Total BRTA (Personales / colaboradores/ genéricos): 5	5		10	5	0	0
	253		257	239	43	0
Identidades administradoras						
Total de identidades administradoras: 2096		2096				
- privilegiados: 299		299	310	0	2	0
- KT Privilegiados: 986		986	1184	0	5	0
- servicios externos: 490		490	532	0	180	0
- estandar: 129		129	134	0	35	0
- KT Externos colaboradores: 192		162	272	0	91	0
		4162	2432	0	313	0

9.1.3 Aplicaciones integradas en OKTA

Adobe Cloud
ArgoCD
Azure AD
Bitdefender
Cisco Webex
Commvault
CrowdStrike Falcon
Dynatrace
FS VPN
Fortinet VPN
GitLab
Google Cloud Platform
Google Workspace
Grafana
Harbor
Horizon View
IDM ExaCC
IDP
ISL Online
Kymatio
Medigate
Microsoft Office 365
Midenet
Odigo
Salesforce
SAP C4C
ServiceNow
SIEM Splunk
SonarQube
Trend Micro Vision One
vLex
VMWare
vRAB
XLNetS
Zbat
Zoom

9.2 Actividad Operación Anual

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
REMEDY	58	92	94	21	6	12	7	3	0	0	0	0	0
SNOW	155	143	161	139	205	198	176	91	270	799	424	332	3.386
INCIDENCIAS O TAREAS DE INCIDENCIA	213	235	255	160	211	210	183	94	270	799	424	332	3.386
REMEDY (TAREAS DE WO)	711	698	808	519	559	402	363	188	282	286	226	141	
REMEDY (TAREAS OTROS ORIGENES)		42	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
SNOW (TAREAS DE SERVICIO) SCTASK	997	1.068	987	785	958	1.506	1.027	751	1.212	1.449	1.740	1.696	
AUTOMÁTICAS		752	663	531	582	1.070	581	448	659	687	823	965	7.761
MANUALES		1.056	1.138	773	936	838	809	491	835	1.048	1.143	872	9.939
PETICIONES/TAREAS	1.708	1.808	1.801	1.304	1.518	1.908	1.390	939	1.494	1.735	1.966	1.837	17.700
REMEDY (TAREAS DE CAMBIO)	35	32	18	18	21	14	4	3	7	10	4	1	
SNOW (TAREAS DE CAMBIO)	25	44	49	40	56	53	63	35	50	59	99	73	
CAMBIOS	60	76	67	58	77	67	67	38	57	69	103	74	813
TAREAS ABIERTAS A OTROS SERVICIOS	24	26	26	15	14	0	0	0	0	0	0	1	106
													22.005

Debemos tener en cuenta actualmente se está asumiendo la gestión de las identidades de Justizia y Euskotren, que puede suponer un aumento aproximado de unas 400 acciones/mes.

9.3 Actividad Ingeniería Anual

Producto		
[SASU] ARS (Active Roles)	1,07%	
[SASU] OIM (Oracle Identity Manager)	16,79%	* Se preve incremento por reciente migración
[SASU] OKTA	22,62%	* Se preve incremento por normalización/suscripción de entidades
[SASU] Onboardings GI	4,75%	
[SASU] Service Now	13,80%	* Se preve decremento por estabilidad
[SASU] Servicio Automatizaciones	23,54%	* Se preve incremento por objetivo de proceso
[SASU] Servicio de Procedimientos	7,82%	
[SASU] ZBAT (Consola a medida de Orquestación)	9,59%	