Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suministro y Servicios de la Solución Quest - ActiveRoles 2023 - 2025

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Enero de 2023

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Posta-kutxatila / Apartado: 809 • 01080 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • Fax. 945 01 73 01 • www.ejie.eus

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

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	05/01/2023	Versión inicial	Josu Gonzalez	Aritza Iratzagorria

Índice

1 Introducción 4
1.1 Perfil de la compañía 4
2 Antecedentes 6
3 Objeto del Contrato 7
3.1 Suministro de licencias Active Roles 2023 - 2025 7
3.2 Servicios Profesionales 7
4 Contenido 9

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 http://www.ejie.eus

Con fecha 16 de agosto de 2016 se firmó el Acuerdo entre el Ente Público de Derecho Privado Osakidetza y Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea—Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) para la integración del servicio de infraestructuras y operaciones (I.O.) de OSAKIDETZA con el análogo servicio (I.O.) en EJIE, en el marco del acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno sobre el proceso de convergencia en materia de tecnología de la información y comunicación –TIC/ICPS el 27 de julio de 2015 y del Acuerdo de 21 de junio de 2016 relativo a dicho proceso de convergencia por el que se aprueba el documento ejecutivo “plan general de actuación en materia de convergencia TIC/ICPS”.

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

2 Antecedentes

EJIE ofrece a sus clientes un servicio de delegación de la administración sobre objetos (usuarios y máquinas) del Directorio Activo de Microsoft sobre el que se gestionan sus servicios convergentes, basada en el producto Active Roles de Quest.

Durante el año 2019 se implantó en EJIE la solución Active Roles para la delegación de la administración a cualquiera de las entidades que se les ofrece servicios convergencia de Puesto de Trabajo desde dicho Directorio Activo.

Esta solución cubre las siguientes necesidades identificadas en el directorio:

- Delegar, gestionar, automatizar y asegurar el Directorio Activo.

- Delegar el control del DA en varios grupos administrativos de manera correcta, segmentada, controlando los cambios, protegiendo los datos críticos y asegurando que las políticas corporativas son cumplidas de manera efectiva. De la misma manera, deberá controlar los riesgos respecto a los permisos efectivos y delegados ya sea de forma nativa o delegados para tener visibilidad de quienes son los usuarios de más alto riesgo.

- La herramienta audita y reporta todos los cambios realizados.

- Capacidad para gestionar objetos en entornos híbridos con Azure AD y Office 365 de manera integrada.

Esta solución se desplegó en los CPDs de EJIE ubicados en:

- CPD1: Avenida del Mediterráneo 14, 01010 Vitoria
- CPD2: Sede del Departamento de seguridad, Erandio.

La sustitución de este software por otro similar implicaría los siguientes riesgos y sobrecostes:

Diseño y ejecución de un proyecto de implantación de la nueva herramienta en todos los entornos de EJIE.

- Elaboración de procedimientos de Operación, como monitorización, copia y restauración, planes de contingencia y alta disponibilidad, remediación, etc. así como la documentación correspondiente de todo ello.
- Pruebas de impacto del nuevo producto sobre las aplicaciones de negocio a las que sustenta, y adaptación de éstas si procede.
- Formación y entrenamiento del personal de Soporte y Operación de EJIE en la nueva tecnología.
- Asunción de los riesgos inherentes a la incorporación de nuevos productos, hasta ese momento desconocidos por la organización, en entornos productivos.

Por estas razones se opta por mantener los productos actuales, renovando los servicios de mantenimiento y actualización del software necesarios para garantizar su estabilidad y funcionalidad.

El objetivo del presente documento es detallar las necesidades de EJIE respecto a la renovación de licencias del producto Active Roles para poder cubrir las necesidades de sus clientes, así como los servicios asociados para el óptimo funcionamiento de la herramienta.

La actividad objeto de contratación es necesaria para la prestación de un servicio que es competencia de EJIE, y que se encuadra en la necesidad de proporcionar a los Departamentos y Organismos a los que se presta servicio a través de la Red Corporativa, de una solución adecuada a sus requerimientos en materia de comunicaciones y seguridad.

3 Objeto del Contrato

3.1 Suministro de licencias Active Roles 2023 - 2025

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas es la contratación siguientes suministros de licencias del producto Active Roles (asociados a una suscripción):

- Derecho de Uso del software solicitado (con acceso a la última versión) durante tres años. - Actualizaciones recientes (service packs, features,…).
- Acceso a documentación técnica relacionado con el producto y su despliegue.
- Acceso al portal de Suscripción de Quest desde donde se acceda al software.

Estos suministros son necesarios para dar respuesta a las necesidades, en el ámbito de puesto de trabajo, de diferentes Entidades del Sector Público Vasco en el periodo 2023 - 2025.

3.1.1 Alcance

Es necesaria la renovación de la suscripción de las siguientes licencias Active Roles:

Entidad	Usuarios	Internal	Externos
EJGV/EJIE	7.000	6.650	350
Osakidetza	55.000	52.250	2.750
Justicia	2.300	2.185	115
Resto	700	665	35
Total	**65.000**	**61.750**	**3.250**

A la fecha de formalización del contrato se adquirirán 65.000 licencias de usuarios de la herramienta.

Durante los 36 meses de vigencia del contrato se podrán solicitar más unidades (hasta un máximo de 70.000 unidades), según demanda y necesidad de EJIE sin verse incrementado el precio.

3.2 Servicios Profesionales

Asimismo, se deberán incluir los servicios necesarios para la configuración óptima, mantenimiento, soporte y transferencia de conocimiento de la solución.

Dentro de estos servicios se realizarán, al menos, las siguientes tareas (con periodicidad anual) durante los 36 meses de vigencia del contrato:

Servicio de mantenimiento y evolución	Horas/Año
Upgrade de la plataforma (2 anuales)	12
Healthcheck (trimestral)	16
Resolución de incidencias y gestión de bugs con fabricante (Quest)	240
Configuración de nuevos templates	
Configuración de provisioning/automatización adicional	
Configuración de nuevos workflows	
Definición y configuración de atributos virtuales	
Modificaciones en web	

Generación de nuevos sites	
Integración con sistemas de ticketing	
Integración mediante Powershell con otros elementos (bbdd, ficheros, entornos remotos…)	
Sincronización con nuevos dominios	
Formación Básica a los diferentes organismos	
Total	268

El adjudicatario debe contar con soporte de fabricante (Quest) durante los 36 meses de vigencia del contrato.

De cara al mantenimiento y soporte se revisarán los siguientes criterios:

- La solución ofertada debe contemplar el soporte de fabricante que permita lanzar consultas y gestionar incidencias en 24x7 durante la vigencia del contrato.
- Este servicio será para todas las licencias contratadas e irá incluido en el coste unitario de licencia.
- Se deberá detallar claramente las características del servicio ofertado que como mínimo deberán cumplir los siguientes requisitos:
  - Procedimiento de gestión y escalado de incidencias software a fabricante y tiempos de respuesta asociados en función de la criticidad de las incidencias reportadas
  - Acceso a nuevas versiones software y parches.
  - Acceso a documentación.
- Opcionalmente:
  - Se valorará de manera positiva la prestación de servicios de fabricante asignados directamente al contrato

El mantenimiento correctivo deberá incluir, al menos, las siguientes tareas:

- Atención a incidencias reportadas por el grupo de soporte de EJIE.
- Escalado de incidencias a fabricante.

Y deberá cumplir los siguientes tiempos de respuesta según la siguiente clasificación de las incidencias:

- **Críticas**: Incidencias en el equipamiento que impidan el funcionamiento normal del servicio.
- **Leves**: Incidencias que no impiden el normal funcionamiento del servicio pero que degradan su uso.

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

Tiempos máximos	**Críticas**	**Leves**
Respuesta	1 hora	1 hora
Resolución	8 horas	24 horas

El horario de atención para el mantenimiento correctivo de la solución será de 24x7x365.

4 Contenido

Se solicita la presentación de una oferta en respuesta a este pliego para la adquisición de los suministros que se detallan a continuación.

Entidad	Usuarios	Total	Externos
EJGV/EJIE	7.000	6.650	350
Osakidetza	55.000	52.250	2.750
Justicia	2.300	2.185	115
Resto	700	665	35
Total	**65.000**	**61.750**	**3.250**

Así como de los servicios necesarios (soporte y mantenimientos evolutivos/correctivos) para el correcto funcionamiento de la plataforma que incluya, al menos, la ejecución de las siguientes tareas:

Servicio de mantenimiento y evolución	**Horas/Año**
Upgrade de la plataforma (2 anuales)	12
Healthcheck (trimestral)	16
Resolución de incidencias y gestión de bugs con fabricante (Quest)	240
Configuración de nuevos templates	
Configuración de provisioning/automatización adicional	
Configuración de nuevos workflows	
Definición y configuración de atributos virtuales	
Modificaciones en web	
Generación de nuevos sites	
Integración con sistemas de ticketing	
Integración mediante Powershell con otros elementos (bbdd, ficheros, entornos remotos…)	
Sincronización con nuevos dominios	
Formación Básica a los diferentes organismos	
Total	268