



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE N°: EJIE-094-2022

Contratación de los Servicios de gestión de accesos y seguridad de usuarios (SASU)

Documento de especificaciones

Septiembre de 2022

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	11/07/2022	Versión inicial	Susana Santa Cruz	

Índice

1	Introducción	4
2	Alcance del servicio	5
2.1	Alcance organizativo	5
2.2	Alcance técnico	5
2.3	Auditoría de seguridad y trazabilidad de los servicios	6
2.4	Actualización Tecnológica	6
2.5	Plan de contingencia del servicio	7
3	Servicio de seguridad de usuarios, SASU	8
3.1	Funciones y tareas principales	8
3.1.1	<i>Entornos administrados, funciones y tareas</i>	<i>9</i>
3.1.2	<i>Emisión de listados</i>	<i>12</i>
3.1.3	<i>Desarrollo y mantenimiento de utilidades</i>	<i>12</i>
3.1.4	<i>Mantenimiento del sistema documental</i>	<i>13</i>
3.1.5	<i>Automatización y mejora continua</i>	<i>13</i>
3.1.6	<i>Proyectos relevantes</i>	<i>13</i>
3.2	Prestación del servicio	13
3.2.1	<i>Equipo de trabajo</i>	<i>13</i>
3.2.2	<i>Condiciones de acceso seguro</i>	<i>15</i>
4	Fases de la prestación del servicio	16
4.1	Fase de transición de entrada	16
4.2	Prestación normal del servicio	17
4.2.1	<i>Proyectos durante la evolución del contrato</i>	<i>17</i>
4.2.2	<i>Plataformas de gestión</i>	<i>18</i>
4.2.3	<i>Plan de devolución del servicio</i>	<i>18</i>
4.3	Devolución del servicio	19
5	Niveles de servicio	20
5.1	Seguimiento y reporte de los ANS	20
5.2	Acuerdos de Niveles de Servicio	20
5.2.1	<i>Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) SASU</i>	<i>21</i>
5.2.2	<i>Indicador de Rendimiento Clave (IRC)</i>	<i>22</i>
5.2.3	<i>Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio SASU</i>	<i>22</i>
5.3	Modificaciones de los ANS	23
5.4	Plan de continuidad del servicio	23
6	Gobierno y seguimiento del servicio	25
6.1	Responsabilidades y gestión del servicio	25
6.1.1	<i>Comité Estratégico</i>	<i>25</i>
6.1.2	<i>Comité Seguimiento del Servicio</i>	<i>25</i>
6.1.3	<i>Seguimiento Operativo</i>	<i>26</i>
6.1.4	<i>Documentos de seguimiento</i>	<i>27</i>

6.2	Modificaciones en los servicios	27
6.3	Constitución inicial del equipo de trabajo	27
7	Condiciones de Seguridad/Generales	29
8	ANEXO I- DATOS DEL SERVICIO	30
8.1	Número de edificios con potenciales personas usuarias	30
8.2	Servicio de SASU	30
8.2.1	<i>Elementos gestionados</i>	<i>30</i>
8.2.2	<i>Peticiones Anuales</i>	<i>31</i>

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 Alcance del servicio

2.1 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.

2.2 Alcance técnico

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

- Colaboración con personal de EJIE en diseño, procedimentación, automatización e implantación de las soluciones de gestión de identidades y accesos
- Colaboración con el personal de EJIE en diseño, procedimentación, automatización e implantación de las soluciones de gestión de la seguridad de aplicaciones y productos
- Gestión y resolución de incidencias como soporte experto
- Gestión y realización de las peticiones del servicio.
- Gestión de la documentación y emisión de informes para clientes

El servicio se desarrolla en un ámbito de puesto gestionado con las características siguientes:

- Puesto de trabajo Windows 10: 90%, 10% linux y otros

- Office 365
- Aplicativos entorno windows y java
- Desarrollos a medida de plataformas de interoperabilidad y tramitación
- Solución VDI, horizon
- Telefonía fija (IP), linphone
- Telefonía móvil (EMM)
- OIM, Ldap, DA, okta, azure, ...
- Certificados: Izenpe, eDNI, FNMT, Camerfirma....

El servicio atiende y resuelve incidencias de todos estos entornos. La evolución tecnológica demandará conocimientos en nuevos entornos, la adjudicataria deberá garantizar la actualización tecnológica de los servicios y la puesta al día de medios personales y materiales adscritos.

2.3 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.

Asimismo, y en el marco de la ejecución de los trabajos, y con el fin de garantizar la seguridad de la información manejada, EJIE se reserva la capacidad de monitorizar la actividad de los sistemas, por lo que se informará a los receptores del servicio de este aspecto.

La auditoría se basará en la existencia de evidencias que permitan sustentar objetivamente el cumplimiento de las normas y procedimientos acordados por EJIE.

Se 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 semestralmente, poniendo a disposición de EJIE los resultados de dichas revisiones.

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.

2.4 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.

2.5 Plan de contingencia del servicio.

La adjudicataria deberá presentar un plan de contingencia del Servicio. Dicho plan deberá ser entregado y validado por las partes antes del séptimo mes del servicio. Además, dicho plan deberá ser actualizado y revisado por la adjudicataria de manera semestral.

3 Servicio de seguridad de usuarios, SASU

La gestión de la información, principal activo de nuestra empresa, tanto desde aplicaciones, como desde dispositivos tecnológicos se realiza desde el puesto de trabajo. Actualmente se utilizan dispositivos muy diferentes como ordenadores de sobremesa, portátiles, teléfonos móviles, tabletas, dispositivos de almacenamiento extraíbles, impresoras de red, escáneres, etc. Dentro de este escenario de riesgo es donde pueden producirse fuga de datos, pérdida de información confidencial o infecciones por malware.

La aplicación de medidas de seguridad, requiere de una gestión, que garantice la confidencialidad, integridad, seguridad, etc....

El servicio SASU, diseña, gestiona, realiza las tareas necesarias para la creación y habilitación o no de identidades, gestión accesos a servicios, gestión de accesos a aplicaciones, servicios de red, entornos colaborativos, en definitiva, el mantenimiento de los usuarios que utilizan alguno de los servicios de gobierno.

Existen una serie de políticas definidas para la identificación de usuarios que son las que se aplican y que deben desarrollarse y evolucionarse. Dentro del ámbito del servicio se realizan los proyectos necesarios para implantar las políticas.

El ámbito de usuarios gestionados cubre:

- 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.

Los servicios que se realizan son los asociados a la operatoria de diseño y gestión de los recursos, del desarrollo de utilidades y automatizaciones, el mantenimiento de la documentación que se origina y que se recibe en el servicio, así como el mantenimiento de la calidad del servicio, que tiene asociado unos niveles de servicio muy exigentes.

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

Horario del servicio:

- Lunes a jueves no festivos de 7:30 a 18:00
- Viernes y jornada intensiva de 07:30 a 15:30
- Eventualmente intervenciones fuera de horario estándar

3.1 Funciones y tareas principales.

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.

3.1.1 Entornos administrados, funciones y tareas

Las tareas principales que debe ser capaz de resolver el equipo del servicio, son las siguientes:

3.1.1.1 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)
- **ESSO – Oracle Enterprise Single Sing-On**
 - ESSO LM – Logon Manager (Consola cliente)
 - Configuración y gestión de sincronización de contraseñas.
 - Configuración de contenedores a nivel de usuario
 - ESSO Administrative Console
 - Configuración, gestión, y seguimiento de contenedores de credenciales.
 - Integración de herramientas / productos para autenticación automática.
 - Mantenimiento de herramientas/productos integrados
- **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 etc)
 - Gestión y mantenimiento de grupos de seguridad.
 - Gestión, provisión y mantenimiento de usuarios no personales (Usuarios Administradores KUDE's)
 - 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
- **Servicios Web (Interwoven):**
 - Provisión y mantenimiento de almacenes, Áreas de Actuación y Áreas de Trabajo como base de infraestructura de contenidos y portales.
 - Provisión, mantenimiento de usuarios con acceso a buzones, contenidos y portales.
- **ITSM (Remedy y 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)
 - Mantenimiento del aplicativo.
 - Diseño, gestión de informes de usuarios/ servicios para los departamentos/ organizaciones
- **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 Gip / Hezkuntza**
 - O75B – Revisión de Logs

3.1.1.2 Entorno Batera

- **O365**
 - Gestión de buzones.
 - Migración de buzones.
 - Skype
 - 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 usuarios de soporte en AD Elkarlan/Mbkudea
- Provisión de usuarios de entidades – Consumen servicio e inicio de sesión en Elkarlan
- Provisión de usuarios no personales – Usuarios administradores (Nagusi) en AD Elkarlan/Mbkudea
- Gestión y mantenimiento de grupos de acceso a servicios /aplicaciones (Vpn, pasarelas, vra)
- Gestión de contraseñas y bloqueos de usuarios Elkarlan/Mbkudea

Herramientas Microsoft – Acceso para provisión, revisión de procesos

- Consola de administración de Exchange O365
- Adconnect
- MIM
- Consola de Skype for Bussines

AZURE

- Provisión y gestión de usuarios invitados.

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 un uno de los servicios.
- Gestión de incidencias y peticiones.

Gestión de productos

- AirWatch
 - Gestión y revisión de enrolados de dispositivos móviles.
 - Gestión de la seguridad del producto
- Zoom
 - Gestión y revisión de acceso, permisos.
 - Provisión
- Active Roles
- VRA

ZBat

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

Gestión de identidades

- Matenimiento de entidades, ubicaciones y estructuras organizativas
- OKTA
 - Definición de servicio IDass.
 - Provisión de entidades
 - Provisión de accesos

- Integración con herramientas en nube
- Gestión de la seguridad en Okta
- Mantenimiento. Diseño, desarrollo y mantenimientos de workflows de aprovisionamiento
- OIM
 - Definición de servicio IDass.
 - Provisión de entidades
 - Provisión de accesos
 - Integración con herramientas de gestión de accesos
 - Gestión de la seguridad en OIM
 - Mantenimiento. Diseño, desarrollo y mantenimientos de workflows de aprovisionamiento
- Azure
 - Provisión de entidades
 - Provisión de accesos
 - Integración con herramientas de gestión de accesos
-

3.1.2 Emisión de listados

SASU también genera informes sobre los servicios gestionados a petición de los clientes.

- Generación de informes de servicio en las herramientas, Oracle Business Intelligence, Access o PowerBI.

3.1.3 Desarrollo y mantenimiento de utilidades.

SASU tienen una serie de herramientas para la ejecución de sus tareas que necesitan ser desarrolladas o mantenidas por exigencias de la evolución del sistema o por la incorporación de nuevos sistemas.

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:

- Windows PowerShell,
- Visual Basic – MSDN,
- Oracle SQL*Loader,
- Oracle SQL Developer

aunque va cambiando en la medida que evolucionan las soluciones.

Esta desarrollado un módulo de descarga de los datos de todos los repositorios a BD Oracle, para su posterior explotación. Este módulo se enriquece continuamente en función de las demandas de clientes, necesidad de dar visibilidad a la información y la necesidad de agilizar la gestión. El servicio debe realizar:

- Control y seguimiento de los logs de estas descargas, y su revisión y corrección (datos/ aplicación)
- Evolucionar el módulo de consultas del que se extrae información de todos los servicios que gestiona, a través de este sistema obtiene datos que se agrupan en diferentes bloques:
 - Módulo de validación para detectar errores, incoherencias entre la información distribuida en los diferentes repositorios que administra.
 - Módulo de datos sobre definición de seguridad de aplicaciones. Orientadas a presentar la información a los responsables de cada aplicación, por entornos (Desarrollo, Pruebas, Producción)

- Módulo de datos con información básica de usuario y accesos que tienen en cada uno de los sistemas donde tienen cuenta creada. Este módulo está a disposición de los Departamentos de Gobierno y otras entidades a las que EJIE da servicio, para que las personas autorizadas puedan consultar on-line los permisos y servicios que tienen los usuarios de su organización.

3.1.4 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 adecua a la evolución tecnológica y estratégica de EJIE y Gobierno de manera que se adaptarán los procedimientos o si es necesario crear 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.

Por otro lado, se utiliza la herramienta de soporte Mantis como repositorio de soluciones rápidas de uso cotidiano en tareas del día a día.

3.1.5 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

3.1.6 Proyectos relevantes.

Actualmente está en fase de definición la nueva versión de la solución de Oracle Identity Manager, (OIM), lo que supondrá cambios importantes en la operatoria habitual del servicio.

Por otro lado, la estrategia de evolución de la situación actual de gestión de identidades (múltiples soluciones y productos), a una gestión de identidades como servicio estándar para el entorno de convergencia va a suponer adecuaciones, y requerirá nuevos conocimientos para el equipo, que deberá adecuarse en procedimientos y conocimientos.

3.2 Prestación del servicio

3.2.1 Equipo de trabajo

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

- **EJIE:**
 - Responsable operativo 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 lleva proyectos, principalmente de evolución al entorno Batera y de nuevas iniciativas.
- **Adjudicataria:** equipo gestionado que realiza las peticiones y resuelve las incidencias día a día, así como realiza la automatiza y mejora de la operatoria, la divulgación de información y gestión del servicio.

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

El servicio se prestará en las instalaciones de EJIE, cumpliendo las medidas de seguridad de EJIE descritas en el **apartado de** “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 solo 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.

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.

Condiciones de Seguridad/Generales”.

La localización será separada de la plantilla de EJIE, siguiendo las instrucciones en vigor para empresas subcontratadas.

3.2.2 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).

4 Fases de la prestación del servicio

A modo informativo las fases por las que pasará el servicio se muestran a continuación:

- Inicio de fase de transición 1 de noviembre de 2022
- Duración de la transición 2 meses
- Inicio de fase de prestación normal de servicio 1 de enero de 2023
- Fase de operación normal del servicio hasta 31 de diciembre de 2023.
- Inicio de devolución del servicio 1 de octubre de 2023

4.1 Fase de transición de entrada

Los contratos que soportan actualmente estos servicios tienen fechas de finalización prevista 31 de diciembre de 2022.

Las licitadoras en su oferta deberán proponer el plan más adecuado para poder traspasar los servicios 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, y sin coste para EJIE.

De manera tentativa, la transición de los servicios actuales se plantea con una duración de 2 meses. En cualquier caso, serán las Licitadoras las que planteen en su plan de transición la duración y estrategia de transición más adecuada que garantice una transición de los servicios a La adjudicataria entrantes 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 deben tener incluidos cualquier concepto.
- El comienzo real del servicio se hará el 1 de julio, 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, responsabilidad de EJIE, que impidieran el cumplimiento de estas fechas, se acordaría la nueva fecha de inicio de servicio

Durante las etapas 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 actuales 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, vii) 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.

4.2 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, etc.), como de gobierno (comités, seguimiento del servicio y de niveles de servicio, etc.).

Tanto para el lote de CAU como para el Lote de SASU, los proyectos que están en vuelo van a condicionar la operación normal del mismo. Se identifican a continuación los proyectos ya identificados.

4.2.1 Proyectos durante la evolución del contrato

Actualmente está en marcha el proyecto de migración de la herramienta ITSM que se está utilizando desde Remedy a la herramienta Service Now, lo que implica:

- Un soporte a demanda mientras dura la migración a la nueva herramienta para adaptar los procedimientos existentes a las nuevas operatorias.
- Una dedicación específica para que el servicio no se resienta y deberá adaptar su servicio y poner todos los recursos y medios necesarios de manera que esté en disposición de utilizar las herramientas de gestión del servicio y procedimientos implantados, mientras está el periodo de operación en paralelo con las dos herramientas.
- Un conocimiento de los participantes en el servicio de la herramienta tanto desde el punto de vista operativo como desde el punto de vista de gestión y funcionalidades.
- Traspasar y adaptar en caso necesario los grupos operativos, los procedimientos e instrucciones operativas a la herramienta de gestión final.
- Realizar la gestión del cambio si fuera necesario hacia los Receptores del servicio de manera que sea transparente para ellos el contacto con SASU
- Actualizar y mantener la documentación operativa del servicio en la nueva herramienta
- Actualizar la información de gestión.

Por otro lado, se debe contemplar la incorporación de clientes a servicios existentes y/o la incorporación de nuevo servicios, en estos casos se deben definir los proyectos de transición que contemplaran

- homogeneizar los procesos de atención y soporte de manera que el contacto con SASU sea una experiencia homogénea entre organismos,
- homogeneización y en caso necesario racionalización de los procedimientos que evite duplicidad de canales y posibles puntos de error.

- catalogación y procedimentación de KDB
- formación y valoración de los costes que supone la incorporación de nuevos servicios, clientes o productos
- dotar y operar los entornos de seguridad para los productos, puestos y usuarios que se incorporen
- establecer los sistemas de información necesarios para los diferentes clientes

4.2.2 Plataformas de gestión

EJIE dispone de distintas plataformas para el control de los procesos y gestión de las configuraciones que deberán ser utilizadas por la adjudicataria independientemente de las que se utilicen para su propia gestión. Dentro del sentido del proyecto Batera dichas plataformas irán convergiendo a decisión de EJIE durante la vida del contrato.

Para la gestión IT, está previsto que haya culminado la migración a Service Now por lo que es la plataforma de referencia.

Actualmente se dispone de la siguiente foto entre otras:

- Herramientas de Gestión IT:
 - BMC ITM 8.1
 - Atrium CMDB
 - ServiceNOW
- Herramientas de Operación:
 - BMC Patrol
 - BMC Event Manager
 - Lighthouse
 - BMC Control-M
 - OpenNMS
 - SCOM
- Herramientas de Gestión Configuración:
 - Microsoft SCCM
- Herramientas de gestión de identidades ya identificadas anteriormente
- Herramientas de gestión de accesos ya identificadas anteriormente
- Herramientas de automatización ya identificadas anteriormente

4.2.3 Plan de devolución del servicio

Durante los 6 primeros meses de servicio a partir de la fecha de Inicio de servicio, la adjudicataria deberán entregar el plan de devolución del servicio, que será aprobado por EJIE a los 20 días laborables 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.

4.3 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, etc.), de acuerdo con el plan de devolución acordado con el Cliente. En concreto La adjudicataria deberán, 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 servicio;
- entregar al EJIE la totalidad de las herramientas y actualizaciones realizadas durante la prestación del Servicio. Esto incluirá documentación, análisis funcionales, diseños, manuales, etc;
- todos los datos que obren en su poder relativos a la prestación de los Servicios; y
- cualquier otra información requerida por el Cliente relacionado con los Servicios.

5 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 los mismos 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, 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. Los niveles de Servicio deberán cumplir como mínimo los indicados en este pliego. Adicionalmente la adjudicataria podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores. Estos ANS, serán revisados anualmente entre La adjudicataria y EJIE. También podrán ser añadidos nuevos ANS si fuera necesario para mejorar la calidad del servicio.

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

5.1 Seguimiento y reporte de los ANS

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 medición y el seguimiento de ANS se realizarán con la periodicidad definida para cada indicador de forma que, garantice su correcto seguimiento y reporte dentro del Comité de Seguimiento del Contrato sin perjuicio de que su seguimiento sea posible con carácter diario, mediante otras herramientas como un portal o cuadro de mando para el seguimiento del servicio, que permita para su vigilancia constante.

La adjudicataria presentará, adicionalmente, un informe formal de resultados de la medición de los ANS antes del quinto día hábil del mes siguiente al período evaluado. Tras la entrega del informe, EJIE revisará los cumplimientos e incumplimientos, valorando las justificaciones aportadas por la adjudicataria, reflejando finalmente las penalizaciones acumuladas en ese mes en el Comité de Seguimiento mensual. 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.

5.2 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. Anualmente como se comenta más adelante 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.

Las entregas que se solicitan en el presente pliego, como es el plan de devolución no tiene la consideración de ANS. En cambio, la adjudicataria deberá remitir en tiempo y forma los documentos especificados, que estarán sujetos a la aceptación por parte de EJIE, que deberá de validarlos según los plazos que se acuerden. Dichos documentos no se considerarán validos si no disponen de la calidad necesaria según estándares de mercado.

Debe tenerse en cuenta que **los niveles de servicio se miden de forma general y de forma específica por cada servicio**, de tal manera que, **si no se cumplen para el servicio SASU, se considerará que se han incumplido los acuerdos por parte de La adjudicataria.**

Los niveles de servicio a medir y reportar para los servicios recogidos en este pliego serán como mínimo los siguientes:

5.2.1 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) SASU.

Indicador	Título	Descripción del ANS	Objetivo de cumplimiento	Periodicidad de medida
ANS-01	% de peticiones en 1 día laborable	Porcentaje de peticiones ejecutadas en un tiempo máximo de 1 día laborable	$\geq 97\%$	Mensual
ANS-02	% de peticiones en 5 días laborables	Porcentaje de peticiones ejecutadas en un tiempo máximo de 5 días laborables	$\geq 99,5\%$	Mensual
ANS-03	% Peticiones reabiertas $\leq 3\%$	Porcentaje de peticiones reabiertas	≤ 3	mensual
ANS-04	Informes	Entrega de informes 2 días laborables antes de la reunión de seguimiento	100%	Mensual
ANS-05	% de incidencias resueltas en 1 día	Porcentaje de incidencias resueltas en un tiempo máximo de 1 día laborable	$\geq 90\%$	Mensual
ANS-06	# de no conformidades del servicio	Este nivel de servicio mide el número de no conformidades (reclamaciones, quejas...) registradas.	< 2	Mensual

ANS-07	% de satisfacción	Porcentaje de satisfacción a partir del resultado de las encuestas a usuario	≥99% satisfactorio	Mensual
ANS-08	# propuestas de mejora aceptadas	Número de propuestas de mejora del servicio	>2	Trimestral

5.2.2 Indicador de Rendimiento Clave (IRC)

Indicador	Título	Descripción del IRC	Objetivo de cumplimiento	Periodicidad de medida
IRC-01	Peticiones internas < 3d	% peticiones de servicio internas y cambios ejecutadas antes de 3 días laborables	>90%	Mensual

5.2.3 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 a utilizar 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 cada tipo de indicador.

5.2.3.1 Cálculo de indicadores SASU.

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

Indicador	Título	Fórmula
ANS-01	% de peticiones < 1día	$\frac{N^{\text{a}} \text{ de peticiones ejecutadas en menos de un día en el mes}}{N^{\text{a}} \text{ de peticiones ejecutadas en el mes}} * 100$
ANS-02	% de peticiones < 5 días	$\frac{N^{\text{a}} \text{ de peticiones ejecutadas en menos de 5 días en el mes}}{N^{\text{a}} \text{ de peticiones ejecutadas en el mes}} * 100$
ANS-03	% peticiones reabiertas	$\frac{N^{\text{o}} \text{ peticiones reabiertas en el mes}}{N^{\text{o}} \text{ peticiones cerradas en el mes}} * 100$

ANS-04	Informes	<i>Informes entregados a tiempo</i>
ANS-05	% de incidencias resueltas en 1 día	$\frac{N^{\circ} \text{ incidencias resueltas en 1 día en el mes}}{N^{\circ} \text{ incidencias resueltas en el mes}} * 100$
ANS-06	# de no conformidades del servicio	<i>Nº no conformidades (reclamaciones, quejas , ...) registradas.</i>
ANS-07	% de satisfacción	<i>Porcentaje de satisfacción a partir del resultado de las encuestas a cliente</i>
ANS-08	# propuestas de mejora	<i>Nº de propuestas de mejora aceptadas en el trimestre</i>

5.3 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 revisadas por el Comité Estratégico y aprobadas 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.

5.4 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.

6 Gobierno y seguimiento del servicio

6.1 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 deberá identificar una única persona interlocutora, con el rol de Dirección 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 de 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 del servicio, realizando la revisión de las incidencias, interrupciones de servicio, riesgos y seguimiento de los proyectos.

6.1.1 Comité Estratégico

Existirá un Comité estratégico del servicio, formada por el/la Director/a del Servicio de la Adjudicataria y por los/las responsables 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 trimestral, o bajo petición expresa de EJIE, y entre sus tareas se encuentran 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 y determinar el grado de incumplimiento de los ANS.
- Cualquier otro asunto en el ámbito de sus competencias que el propio Comité considere de interés.

6.1.2 Comité Seguimiento del Servicio

Existirá un comité de seguimiento del servicio, formada por los roles que indiquen La adjudicataria y las siguientes personas designadas por EJIE:

- Director del servicio (bajo demanda)
- Gestores del servicio
- Responsables de procesos o funcionales
- Responsable de la transición (cuando aplique)

Este comité se reunirá al menos una vez al mes, o bajo petición expresa de EJIE, y entre sus tareas se encuentran las siguientes:

- Seguimiento de los diferentes SLA's y su evolución.
- Revisar, adaptar y proponer modificaciones de los Niveles de Servicio inicialmente requeridos en base a la mejora continua de los mismos pudiendo establecer nuevas métricas, valores objetivos, etc.
- Aprobar la supresión o incorporación de ANS definidos en el Pliego y su posible sustitución por otros más acordes con la evolución de los servicios contratados.
- Verificación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Aceptación de los servicios mensuales
- Priorización de las diferentes iniciativas.
- El estudio de los informes de actividad.
- Revisión de informes de las actividades de calidad.
- 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. Los informes elaborados por este comité serán al menos los siguientes y la información que deben contener es:

- Informe Mensual de seguimiento de servicio.
 - Seguimiento de SLA's indicando causas de incumplimientos si los hubiera.
 - Seguimiento del número de peticiones e incidencias pendientes de resolución con una antigüedad de una semana y mes.
 - Seguimiento problemas graves y acciones tomadas.
 - Revisión de informes de las actividades de calidad.
 - Seguimiento temas de seguridad.
 - Seguimiento resto procesos IT.
 - Acciones proactivas del servicio.
 - Dedicación del servicio, horas extras y su justificación.
 - Planes de formación.
 - Cuadro de Mando de evolución del servicio.
 - Seguimiento de actuaciones concretas
- Actas de reuniones.

6.1.3 Seguimiento Operativo

Existirán reuniones 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, que entre otros serán:

- Gestores del servicio (bajo demanda)
- Responsables de procesos o funcionales

- Técnicos del servicio

Varias de las tareas serán:

- Seguimiento de las incidencias y peticiones del periodo
- El estudio de los informes de actividad
- Revisión de problemas, incidencias reseñables, soluciones aportadas

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

Los informes elaborados por este comité serán y la información que deben contener es la siguiente:

- Informe Semanal de seguimiento de servicio.
 - Estado de los diferentes SLA y su evolución.
- Seguimiento peticiones, incidencias y problemas.
 - Número de incidencias, reincidencias y
 - Número de peticiones reabiertas.
 - Informe de disponibilidad de servicio
- Actas de reuniones.

6.1.4 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.

6.2 Modificaciones en los servicios

Dentro de la oferta, basándose en los requerimientos especificados para el servicio, en la estimación que se realiza en los datos aportados en el [ANEXO I – Datos del servicio](#), del enfoque del Servicio, se deberá hacer una propuesta base, que en el transcurso de la prestación del Servicio podrá modificarse, tanto al alza como a la baja, dependiendo de las necesidades de las entidades cliente en la prestación de sus servicios y que será revisada con una periodicidad trimestral, o a demanda de EJIE, siendo dichas modificaciones obligatorias para la adjudicataria.

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. Las causas que pueden motivar la modificación del Servicio se han expuesto anteriormente en el punto Alcance organizativo y modificaciones.

6.3 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 solo 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.

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.

7 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 utilizar 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 exlimitación 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 PCT, publicadas también en www.ejie.es, 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.

8 ANEXO I- DATOS DEL SERVICIO

A continuación, se muestra, a modo informativo, pero no limitativo, la relación de Receptores del servicio por. Ésta no es una lista exhaustiva de manera que pequeñas variaciones en la misma no alterarán las condiciones generales ni económicas del presente pliego.

8.1 Número de edificios con potenciales personas usuarias

Edificios Administración general	Edificios otros organismos	Total
3.366	7.188	10.554

8.2 Servicio de SASU

8.2.1 Elementos gestionados

8.2.1.1 Active Directory EJSAREA

Departament os/ Entidades	Grupos				Receptore s del servicio
	Acceso Zonas- Estructura	Acceso otros Recursos Red	Perfil Puesto	Red Total	Total
54	4.766	3.525	27.342	35.633	16.536

8.2.1.2 Active Directory EJSAREA

Dptos./Entid.	Total grupos	Receptores del servicio Total
15	30.401	2.108

8.2.1.3 Ldap

Dptos./Entid.	Grupos Acceso Aplicaciones	Receptores del servicio Total
54	10.411	80.476

8.2.1.4 Otros Servicios

Servicio	Receptores del servicio
Exchange	10.210
Correo externo	9.601

Internet	8.536
VPN-Cisco	1.866
VPN-Forti	8.870
VDI	4.435

8.2.1.5 OIM

Identidades	Puestos
76.368	27.493

8.2.1.6 ITSM/Service NOW

Receptores del servicio Total	Receptores del servicio Soporte	Grupos Soporte
83.623	2.257	300

8.2.1.7 Receptores del servicio acceso a sistemas/BD

Base de datos	Nº accesos
Oracle	1.231
Sql*Server	29
documentum	346
Otros Sistemas	135

8.2.2 Peticiones Anuales

- Remedy – Total peticiones: 10.880 (50,88%),
- Service Now – Total peticiones: 10.502 (49,12%)

	% tipo peticiones ITSM
Gestión Usuarios	29,46%
Gestión Servicios	17,82%
Gestión Accesos	49,58%
Ampliación espacio	1,65%
Listados	1,11%
Resto tareas	0,39%