



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-149-2022

Suministros para la Renovación de las Licencias y Servicios de soporte y Evolución correspondientes al Servicio de Gestión de Identidad en la Nube (IDaaS).

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Diciembre 2022

Este documento es propiedad de Eusko Jauriaritzaren 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	19/12/2022	Versión Inicial	Josu Bagazgoitia	Aritza Iratzagorria

Índice

1	Introducción	4
2	Antecedentes y situación actual.....	6
3	Justificación de la tecnología	7
4	Objeto del contrato	8
5	Catálogo de servicios.....	9
6	Alcance del contrato.....	10
6.1	Alcance LOTE 1	10
6.2	Alcance LOTE 2	18
7	Requisitos del Servicio	21
7.1	Requisitos LOTE 1	21
7.2	Requisitos LOTE 2	23

1 Introducción

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

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

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

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

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

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

En el Consejo de Gobierno de 14 de enero de 2014, el Consejero de Hacienda y Finanzas informó de una iniciativa departamental consistente en el inicio de un proyecto de estudio y análisis de las oportunidades de mejora derivadas del proceso de convergencia en materia de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el seno de la Administración Pública y el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La labor consistía en definir un nuevo modelo basado en el análisis detallado de la situación actual de prestación de servicios en materia de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el seno de la Administración Pública y el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, comprendiendo la Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco y las Redes Sectoriales, así como cualquier otra infraestructura informática y de comunicaciones utilizada por las entidades del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La propuesta elaborada fue aprobada en Consejo de Gobierno de 27 de Julio de 2015, instando a llevar a cabo un proceso de convergencia en materia TIC en principio circunscrito a las infraestructuras y elementos anexos (Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto de Trabajo y Servicios Corporativos Unificados), proponía una metodología y gobernanza de trabajo para la implementación del nuevo modelo de convergencia TIC-ICPS articulado a través de EJIE.

En Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2016 se aprueba el documento ejecutivo «Plan General de actuación en materia de Convergencia» y se autoriza la implementación del proceso de convergencia,

consistente en la puesta en marcha desde EJIE como órgano gestor de un Catálogo de Servicios ICPS a ofrecer a los Entes y Redes del Sector Público vasco y a implementar de forma paulatina.

2 Antecedentes y situación actual

El 14 de marzo de 2020 el Boletín Oficial de Estado publicó el Decreto 463/2020, por el que se declaraba el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Dicho decreto establecía una serie de medidas de diversa índole. Entre ellas, la limitación de la libertad de circulación y el confinamiento de las personas usuarias en sus hogares.

Como consecuencia, surgió la necesidad de proporcionar servicio de trabajo a distancia (Teletrabajo) a dichos usuarios, para dar así cumplimiento al artículo 5 del “Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19”.

Hasta ese momento, el mecanismo de autenticación para el acceso a los recursos de las entidades a las que presta servicio EJIE, se realizaba mediante validación de Usuario y Contraseña; no existiendo mecanismos de autenticación robusta.

A fin de mitigar el riesgo y cumplir con los niveles de seguridad requeridos en este tipo de servicios, en abril de 2020 EJIE contrató, mediante procedimiento de emergencia, una solución de “Gestión de la Identidad y los Accesos IDaaS” del fabricante OKTA para proporcionar seguridad en la identidad y en el acceso a aplicaciones e infraestructuras de las entidades asociadas, tanto en on-premises como en nube. Las licencias asociadas a la solución vigente tienen como fecha fin el **16 de abril de 2023**.

Adicionalmente, en diciembre de 2020, EJIE sacó a licitación el pliego EJIE-124-2020 de servicios para la evolución y operación del servicio IDaaS con el objetivo de seguir construyendo el servicio en base a las líneas de trabajo identificadas, mantenerlo y garantizar su actualización tecnológica y de servicio. Para lo cual, se definieron una serie de recursos especializados que llevarían a cabo las tareas de servicios definidos y la evolución de las líneas de trabajo durante la vigencia del contrato, es decir, hasta el **12 de abril de 2023**.

De este modo, dentro del presente expediente se pretende dar respuesta a las siguientes necesidades:

- Renovación en modo suscripción de las licencias asociadas a la solución actual de gestión de identidad en la nube del fabricante OKTA por un periodo de duración de 3 años con el objetivo de dar continuidad al servicio y evitar riesgos de seguridad que pudieran derivar en accesos indebidos a información de carácter sensible.
- Suministro de servicios de soporte y Evolución correspondientes al servicio de gestión de identidad en nube IDaaS por un periodo de duración de 1 año (prorrogable dos años más mediante dos prórrogas de hasta un año) con el objetivo de dar continuidad a la operación del servicio y a la evolución de las líneas de trabajo que redunden en una mejora del servicio.

3 Justificación de la tecnología

Se plantea una renovación de licencias de la solución actual de gestión de identidades (IDaaS), basada en la solución del fabricante OKTA atendiendo a los siguientes aspectos:

- La renovación de la solución existente manteniendo la tecnología y la configuración actual que es sólida y estable, ha sido sometida a varias pruebas con resultado satisfactorio y responde a las necesidades del Servicio. Esto hace que se reduzca el tiempo dedicado a la recogida de requisitos, diseño, pilotos y pruebas complejas, así como el tiempo de implementación y ejecución, traduciéndose todo ello en menor coste y mejor servicio.
- La implementación de una tecnología distinta a la actual conllevaría estar temporalmente en una situación vulnerable en un escenario donde se dan muchas amenazas y ataques informáticos como, por ejemplo, ataques de tipo “Phishing”, cuyo principal objetivo es obtener cuentas válidas de los usuarios y acceder a los sistemas informáticos de las corporaciones.
- El mantenimiento de la misma tecnología permite mantener el mismo nivel de especialización ya existente en el soporte operativo de la misma, no siendo necesarios nuevos procesos de especialización (formación y certificaciones) y/o contratación de personal para mantenimiento de plataformas nuevas que se derivarían de un cambio en la tecnología. Todo ello, supone un ahorro de tiempo y menor coste.
- La renovación de la solución existente permite proteger la inversión asociada tanto al equipamiento Hardware como a los desarrollos Software implementados para la evolución y mejora de la plataforma actual.
- Hay un importante número de entidades/usuarios que utilizan la plataforma actual para el acceso a diferentes sistemas de información, por lo que su sustitución afectaría negativamente a su operativa de trabajo diaria.
- El precio de renovación de las licencias involucradas es inferior al precio de adquisición de licencias nuevas, además del ahorro que supone la no contratación de los servicios de implantación de la plataforma.

4 Objeto del contrato

El presente expediente tiene por objeto, por un lado, la contratación de los Suministros para la Renovación de las Licencias asociadas a la solución de Gestión de Identidad en la nube (IDaaS) del fabricante OKTA, y por otro, la contratación de unos servicios para soporte, operación y evolución de esta última.

Por tanto, el presente expediente cubre dos objetivos, por lo que se ha dividido en los siguientes lotes:

LOTE	DESCRIPCIÓN	OBJETO
Lote 1	Renovación de licencias, garantía y soporte de fabricante asociadas al servicio de Gestión de Identidad en la nube (IDaaS)	Garantías + Servicio de mantenimiento
Lote 2	Servicios para el soporte, operación y evolución del servicio de Gestión de Identidad en la nube (IDaaS)	Servicios de soporte y evolución

En el caso del LOTE 1, el adjudicatario deberá suministrar las licencias y su soporte de fabricante asociado, correspondientes a la plataforma vigente del fabricante OKTA por un periodo de duración de 3 años.

El mantenimiento a contratar (Nivel 3) deberá garantizar el soporte ante incidencias, bien sean por posibles averías, como la actualización de versiones de software del equipamiento y sistemas de gestión, de acuerdo con el alcance solicitado y asegurando el cumplimiento de los requisitos de calidad de servicio descritos en el presente pliego de condiciones técnicas.

Todas licencias y soportes de fabricante asociados deberán ser oficiales y estar garantizadas por el fabricante.

Con respecto al LOTE 2, el adjudicatario deberá prestar los servicios necesarios (Nivel 2) de operación, soporte y evolución del servicio IDaaS definidos en el presente pliego en base al tipo de rol/perfil solicitado.

5 Catálogo de servicios

La relación de servicios inicial estimada no se considerará una lista cerrada debido a los continuos avances en las plataformas de gestión de identidades. Por tanto, si bien para el presente contrato se define una relación inicial de servicios (ver apartado 6 Alcance del contrato), durante la ejecución del presente contrato podrán añadirse nuevos servicios con el objetivo de mejorar los servicios actuales mediante la adición de nuevos módulos, funcionalidades, etc. que sean de interés para EJIE.

La prestación de estos nuevos servicios por parte de una empresa diferente al adjudicatario del LOTE 1 implicaría un riesgo desde el punto de vista técnico (incompatibilidad de tecnologías, carencias en los servicios, etc.), y de gestión del servicio (necesidad de coordinar la implementación de los nuevos servicios y su desarrollo).

Por ello, la prestación de estos nuevos servicios debe realizarse por el adjudicatario del LOTE 1, el cual, a lo largo de la vida del presente contrato, informará, presentará y pondrá a disposición de EJIE los nuevos servicios que introduzca en su catálogo para que éste último determine si son de interés y los incluya como alcance del contrato, quedando incorporadas a las condiciones técnicas y económicas del contrato.

Asimismo, los servicios que se presten bajo el LOTE 2 relativos al soporte, operación y evolución del servicio de Gestión de Identidad en la nube (IDaaS) deberán estar alineados y adaptados a los módulos o funcionalidades que pudieran incorporarse en el ámbito del LOTE 1 bajo las circunstancias indicadas en el primer párrafo de este apartado. La prestación de estos servicios alineados y adaptados no supondrá un coste adicional para EJIE, siendo de aplicación las condiciones económicas generales establecidas para el LOTE 2.

6 Alcance del contrato

6.1 Alcance LOTE 1

6.1.1 Modelo de Suscripción

La solución de Gestión de Identidad en nube IDaaS se prestará como un suministro en nube basado en suscripciones al servicio.

A continuación, se describe el modelo de suscripción solicitado al que deberá dar respuesta el adjudicatario durante la vigencia del contrato.

- Aunque, como se ha comentado previamente, no se trata de una lista cerrada de suministros, se describen a continuación las suscripciones de OKTA que deberá ofrecer el adjudicatario al inicio del contrato:

Suscripciones por Usuario del servicio IDaaS basado en OKTA
Single Sign-On (SSO) (Por Usuario)
Universal Directory (UD) (Por Usuario)
Adaptive Multi Factor Authentication (AMFA) (Por Usuario)
Lifecycle Management (LCM) (Por Usuario)
WorkFlows – 150 Flows (Por Usuario)
Servicios globales complementarios OKTA
Sandbox
EU hosted Cell
Premier Plus Success Package

- En el modelo económico del sobre B, para las suscripciones “Por Usuario” el adjudicatario tendrá que ofrecer precios progresivos por volumen de usuarios, considerando los siguientes rangos:

Rangos de Volumen de Usuarios
1 – 3999
4000 – 9999
>= 10000

- Si bien los beneficiarios podrán ser todas las entidades que engloba el Programa de Convergencia arriba citado y del Sector Público Vasco, la titularidad de las suscripciones será de EJIE desde el momento de adquisición o, en su defecto, se deberá garantizar al inicio mediante documento acreditativo de fabricante, que se trasladará la titularidad de las mismas a EJIE con la finalización del contrato.
- Las suscripciones “Por Usuario” se realizarán en bloques de 500 usuarios. Las suscripciones se solicitarán en base a bloques enteros, redondeando al número entero superior con el fin de garantizar la prestación del servicio. Así, por ejemplo, en el caso de la suscripción de 1.300 usuarios, se contratarían 1.500 suscripciones (3 bloques de 500 USUARIOS).
- Las suscripciones “Por Usuario” se realizarán siguiendo las normas de alineación que determina el fabricante. Como se ha comentado previamente, esto puede variar a lo largo de la vida del contrato con la incorporación de nuevos servicios/suscripciones.

En el momento de escritura del pliego, las normas de alineación actuales son las siguientes:

- La suscripción base es Universal Directory (UD)
- Las suscripciones de SSO, AMFA, LCM y WorkFlows deben estar alineadas con el número de suscripciones de UD.

Según esto, si se adquieren 1 bloque para 500 usuarios, habrá que adquirir 1 bloque para 500 usuarios de UD, SSO, AMFA, LCM y WorkFlows.

- El tratamiento con relación al alta y renovación de suscripciones será el siguiente:
 - La solicitud tanto de nuevas altas como de renovaciones estará sujeta a validación por parte de EJIE.
 - EJIE podrá solicitar altas nuevas durante toda la vida del contrato.
 - Como criterio general, toda alta solicitada tendrá duración hasta final del contrato.
 - El pedido inicial, asociado al alcance inicial, comenzará su vigencia el día 17 de abril de 2023, teniendo una duración las suscripciones correspondientes hasta el día 16 de abril de 2026.
 - La facturación de las suscripciones será anual, por lo que las fechas de facturación serán 17 de abril de 2023, 17 de abril de 2024 y 17 de abril de 2025.

- En caso de altas que tengan lugar a lo largo de la vida del contrato, la duración se alineará con el final del contrato, es decir, el 16 de abril de 2026.

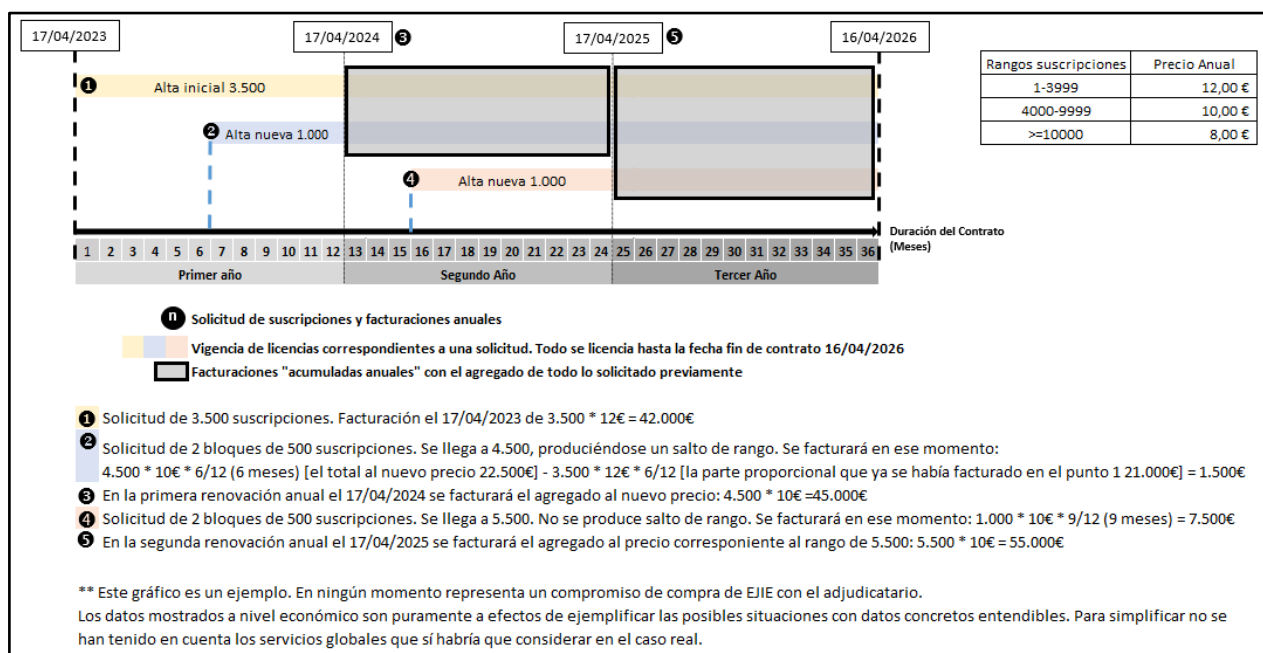
Sin embargo, se facturará en el momento de la ampliación según se explica a continuación:

- Como norma general, la facturación consiste en la suma de dos conceptos:
 - Suscripciones por Usuario del servicio IDaaS basado en OKTA: Esto es el resultado de multiplicar el número de usuarios x el precio de los módulos (UD+SSO+AMFA+LCM+Workflows) que vendrá determinado en el sobre B.
 - Servicios globales complementarios OKTA: Esto es el resultado de aplicar al total de las suscripciones por usuario el porcentaje correspondiente a cada uno de los servicios globales determinado en el sobre B.
 - A modo de ejemplo, supongamos que el coste de la suma de todos los módulos de suscripciones es 12€/anual y que la suma de todos los porcentajes de los servicios globales es el 40%. La facturación anual para 3.500 usuarios sería: $3.500 \times 12\text{€}$ (suscripciones) + $3.500 \times 12\text{€} \times 40\%$ (servicios globales) = 42.000€ + 16.800€ = 58.800€
- Si la ampliación NO supone un salto de un rango de suscripciones con un precio a otro rango con otro precio: Se facturará en el momento de la ampliación la parte proporcional hasta el fin de la anualidad en vigor. Posteriormente se facturará anualmente el agregado en las fechas marcadas previamente. Esta situación corresponde con el punto 4 del ejemplo que se muestra más adelante.
- Si la ampliación SÍ supone un salto de rango de suscripciones con un precio a otro rango con otro precio: Se facturará en el momento de la ampliación el montante que resulta de reestructurar todo el conjunto de suscripciones a los precios del nuevo rango, asumiendo que descuenta lo ya facturado para las licencias que existían antes de la ampliación. Posteriormente se facturará

anualmente el agregado en las fechas marcadas previamente. Esta situación corresponde con el punto 2 del ejemplo que se muestra más adelante.

- La tarifa asociada será, en cada momento, la correspondiente al TOTAL de suscripciones.

A continuación, se muestra un gráfico explicativo con una simulación de 2 posibles ampliaciones, una con cambio de rango de precios y otra sin cambio. A este gráfico ejemplo se hace referencia en puntos anteriores de este documento:



- En el momento de realizar la solicitud de altas, deberá confirmarse que, con el volumen de altas solicitadas hasta la fecha y las nuevas, no se superará el importe máximo de licitación con las renovaciones que estas altas implicarían al finalizar el periodo del contrato.
- En todo caso, el Adjudicatario asume que el número potencial de licenciamiento y los importes indicados no suponen ningún tipo de compromiso por parte de la Administración ni de EJIE de agotamiento del presupuesto licitado y/o, en su caso, precio del contrato.

6.1.2 Alcance Inicial

Comprende la renovación en modo suscripción de todas las licencias asociadas a la solución actual de gestión de identidad en la nube del fabricante OKTA por un periodo de duración de 3 años, desde el 17 de abril de 2023 hasta el 16 de abril de 2026.

Suministros para la Renovación de las Licencias y Servicios de soporte y Evolución correspondientes al Servicio de Gestión de Identidad en la Nube (IDaaS)

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

A continuación, se indica el alcance inicial del LOTE 1:

Suscripciones por Usuario del servicio IDaaS basado en OKTA	Cantidad
Single Sign-On (SSO) (Por Usuario)	3.500
Universal Directory (UD) (Por Usuario)	3.500
Adaptive Multi Factor Authentication (AMFA) (Por Usuario)	3.500
Lifecycle Management (LCM) (Por Usuario)	3.500
WorkFlows – 150 Flows (Por Usuario)	3.500
Servicios globales complementarios OKTA	
Sandbox	1
EU hosted Cell	1
Premier Plus Success Package	1

De acuerdo con el punto 6.1.1. anterior, las licencias alcance de la renovación deberán estar a nombre de EJE desde el inicio del contrato, es decir, desde el 17 de abril de 2023.

6.1.3 Garantía y soporte del fabricante

El contratista adjudicatario deberá incluir junto con la renovación de licencias, la garantía y soporte de fabricante de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Todas las licencias objeto de suministro deberán disponer de garantía de fabricante por un periodo de 3 años, es decir, desde el 17/04/2023 hasta el 16/04/2026 (ambos inclusive).
- Se incluye el software necesario para garantizar las diferentes funcionalidades y tecnologías solicitadas, incluyendo el soporte de fabricante desde la fecha fin de la licencia actual y hasta la fecha anteriormente indicada.
- El soporte de fabricante debe incluir, sin coste adicional, el acceso a las actualizaciones de parches, alertas de seguridad, y nuevas versiones de software durante el periodo de garantía. El suministro de la actualización incluirá tanto las licencias y software como los manuales y la documentación técnica del fabricante asociado.
- El soporte de fabricante deberá permitir 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.

Los licitadores deberán presentar justificación de cumplimiento de garantías solicitadas para el suministro, mediante declaración responsable correspondiente (modelo Anexo VIII del PCP), de acuerdo con las condiciones establecidas en el PCP.

6.1.4 Servicios de mantenimiento (Nivel 3)

Además del servicio propio del fabricante, el contratista adjudicatario se responsabilizará de los servicios de mantenimiento adicionales de tercer nivel.

EJIE dispone de soportes adicionales denominados de segundo nivel que serán los encargados de facilitar el acceso a los equipos incluidos en contrato. Para todas actividades en el marco de este contrato que así lo requieran, dicho acceso será siempre a través de estos soportes de segundo nivel de EJIE no existiendo accesos remotos permanentes.

Dentro de los servicios que se contratarán en el inicio (Premier Plus Success Package) se contará con soporte directo de fabricante para revisiones periódicas de la plataforma, recomendaciones, conocimiento de nuevas funcionalidades y roadmap previsto, así como para otro tipo de tareas de Mantenimiento Preventivo que permitan sacar el máximo partido a la Plataforma a todos los niveles. El adjudicatario será responsable de gestionar estas tareas con el fabricante y reportar a EJIE como corresponda a este tipo de servicio.

Así mismo, durante este periodo, EJIE tendrá la posibilidad, si así lo requiere, de realizar la apertura de casos y gestiones directamente con el fabricante a través de sus equipos de soporte Nivel 2, con objeto de reducir los tiempos de respuesta. En este sentido, el adjudicatario deberá habilitar los procedimientos necesarios para esta gestión (cambios de titularidad o cualquier otra modificación necesaria para este fin). Del mismo modo, EJIE tendrá la posibilidad, si así lo requiere, de hacer uso del Premier Plus Success Package directamente con el fabricante a través de sus equipos de soporte Nivel 2.

Con el fin de proporcionar correctamente los servicios objeto del contrato y cumplir con los niveles de servicio requeridos, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante que le sean requeridos para las tareas indicadas. Asimismo, los perfiles profesionales asignados deben estar habilitados, con los certificados correspondientes, para la apertura de incidentes y resolución de casos directamente con el fabricante, siendo este un requisito requerido por el mismo.

- Servicio de mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los equipos o software incluidos en contrato, incluyendo las tareas necesarias hasta conseguir la restauración del servicio y otras asociadas a la gestión de incidencias y mejora continua, como pueden ser:
 - Coordinación con los grupos de soporte y resto de proveedores que conforman la solución.
 - Administración de los sistemas objeto del contrato y de los servicios ofrecidos a través de estos sistemas.
 - Trabajos de reconfiguración de equipos/elementos.
 - Reparación y/o sustitución de equipos averiados.
 - Instalación/desinstalación de equipos, según necesidad.
 - Instalación de software por fallo, vulnerabilidades publicadas, necesidad de actualización detectada en el mantenimiento preventivo o por indicación del fabricante.
 - Pruebas para verificación de la reposición del servicio.
 - Escalado a fabricantes.
 - Soporte técnico avanzado propio y soporte especializado experto de fabricante en el ámbito de la incidencia.

- Registro, seguimiento y documentación de la incidencia hasta su resolución.
- Elaboración de informes o partes de intervención o averías, a petición de EJIE.

El coste asociado al envío y/o recepción de equipos/elementos objeto de reparación dentro del servicio de mantenimiento correctivo será asumido en su totalidad por el adjudicatario, no suponiendo coste alguno para EJIE.

- Servicio de mantenimiento preventivo. A partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo 2 anuales) se realizarán propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad del servicio. Se incluye la propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas, el análisis de las versiones software y estado de los equipos buscando el reducir el número de incidencias a futuro, obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida, y el health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones.
- Elaboración de informes mensuales de servicio y estadísticas de incidencias. Se realizarán informes mensuales que reflejen el detalle de los servicios prestados en ese periodo, indicándose al menos datos relativos a incidencias ocurridas, causa de las incidencias, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, tareas y/o peticiones cursadas como pueden ser la configuración y optimización de los sistemas, revisión de las vulnerabilidades publicadas en ese periodo... con identificación del cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio comprometidos. Asimismo, si se considera oportuno, se podrán poner a disposición de EJIE herramientas que faciliten el seguimiento de las incidencias y la monitorización de los niveles de servicio vía Web.
- Renovación de las garantías de equipos y de la suscripción de las licencias. Se renovarán las garantías de los equipos y la suscripción de las licencias objeto de contrato hasta el periodo de validez del contrato indicado. Todas las renovaciones y mantenimientos deberán ser oficiales y estar garantizadas por los respectivos fabricantes.
- Asunción de equipos en garantía contratada con un tercero (si procede). Para aquellos equipos que, para el periodo solicitado, estén actualmente en periodo de garantía contratada con un tercero, el adjudicatario será el responsable de intermediar con dicho tercero.
- Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma. Si durante la vigencia del contrato, se decidiera actualizar o evolucionar los servicios existentes, el adjudicatario deberá asumir el mantenimiento de esas posibles evoluciones sobre la misma plataforma objeto del presente contrato.
- Intervenciones planificadas. Las operaciones y asistencias que requieran los servicios descritos, por ejemplo, la parada de algún elemento que conforma la plataforma o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico de EJIE en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.

- Estadísticas de uso de la plataforma. EJIE podrá solicitar al adjudicatario la elaboración de un informe con toda la información relativa al servicio que la plataforma presta. EJIE validará y podrá a su vez requerir la inclusión de más información en el citado informe.
- Servicio de soporte técnico experto, abierto a las necesidades de EJIE en consultas de soporte y en el ámbito de las tecnologías especificadas y horarios de atención solicitados.

6.2 Alcance LOTE 2

6.2.1 Tecnologías

El alcance de las tecnologías abarca las correspondientes al Servicio IDaaS implementado por EJIE, basado en la actualidad en la solución en nube correspondiente al fabricante OKTA (LOTE 1 del presente pliego).

Aunque OKTA es la tecnología principal alcance del contrato, adicionalmente, se requiere el conocimiento de otras soluciones de gestión de identidades (Microsoft AzureAD, Oracle OIM, entre otros), de gestión de identidades privilegiadas (PAM) y de otros ámbitos de la identidad (Gestión de secretos, entre otros), que, a lo largo de la vida del contrato, pueda ser necesario conocer para llevar a cabo diferentes tareas a diferentes niveles.

EJIE dispone de soportes avanzados, que denominaremos de tercer nivel, con sus principales proveedores tecnológicos, como por ejemplo con el fabricante OKTA (incluido en LOTE 1 del presente pliego). El servicio gestionará los distintos soportes de tercer nivel con los que EJIE cuenta dentro de su ámbito, coordinando conjuntamente las acciones que garanticen el correcto funcionamiento de los sistemas.

6.2.2 Líneas de Trabajo

Dentro del ámbito de este servicio de IDaaS, se han definido **tres líneas de trabajo** diferentes:

- **IGA - Gestión y Gobierno de la Identidad** (IGA – Identity Governance & Administration). Dentro de esta línea se trabaja en la definición de las identidades, de su ciclo de vida, así como en los diferentes procedimientos y procesos de automatización relacionados con el alta y asignación de perfiles (permisos, aplicaciones, MFA) a las identidades dentro de las entidades.

En esta línea se está trabajando especialmente en el módulo de WorkFlows, creando múltiples flujos para automatizar el ciclo de vida de las diferentes identidades y su integración con diferentes elementos (ServiceNow, Synergy, aplicaciones como Office365, Zoom, etc.).

- **Puesto de Trabajo (Integraciones)**. Dentro de esta línea se trabajan las diferentes integraciones con OKTA de aplicaciones consumidas desde el puesto de trabajo de los usuarios. A medida que se van integrando aplicaciones, los usuarios pasan a utilizar su identidad en OKTA en el proceso de “login” o entrada en las aplicaciones.

En esta línea se trabajan las nuevas integraciones o evoluciones de las existentes. Hasta el momento se han realizado o están previstas, entre otras, integraciones con:

- Directorio:
 - Directorios Activos OnPremise
 - AzureAD
- Aplicaciones de Colaboración
 - Zoom
 - Cisco Webex

- Aplicaciones de negocio
 - O365
 - ServiceNow
 - SAP
 - Midenet
 - Grafana
- Aplicaciones de Seguridad
 - VPN F5
 - VPN Fortinet
 - Crowdstrike
 - Splunk Cloud
- Aplicaciones de Infraestructura y Acceso
 - ISL Online
 - VMWare Horizon View
 - VRA
 - Google Cloud Platform y Workspace
 - Azure
- **Seguridad.** Dentro de esta línea se trabaja en la definición y análisis de los aspectos más específicos de seguridad de la Identidad, como son los factores MFA, políticas de seguridad, accesos, etc. También se analizan y desarrollan soluciones específicas basadas en productos ya existentes (Por ejemplo, desarrollo de un modelo de administradores) o en nuevos productos o servicios (Por ejemplo, análisis de soluciones PAM o de Gestión de Secretos).

Estas líneas de trabajo son gobernadas en colaboración por SASU y Seguridad de EJIE, habiendo sido desarrolladas en contratos anteriores y siendo el objetivo de este lote continuar con su desarrollo y de este modo garantizar un servicio vivo, en constante evolución, seguro y de calidad.

Como se ha comentado previamente, estas son las líneas inicialmente definidas, pudiendo incorporarse nuevas líneas de trabajo a lo largo de la vida del contrato.

6.2.3 Ámbito

El ámbito inicialmente se limita principalmente a las infraestructuras que constituyen actualmente el Servicio IDaaS, basado en el producto en nube del fabricante OKTA (LOTE 1 del presente pliego), pero podrá verse ampliado durante el ciclo de vida del contrato con la incorporación de nuevas infraestructuras de gestión de identidades o, en general, dentro del ámbito de las identidades.

6.2.4 Disponibilidad

El servicio se ofrecerá en régimen de 24x7 (24 horas, 7 días a la semana) los 365 días del año, detallándose el Horario del Servicio en el apartado 7.2.3.6

6.2.5 Servicios de mantenimiento (Nivel 2)

Comprende los servicios de operación, soporte y evolución del servicio IDaaS que permitan mantener el servicio en coherencia con los requisitos descritos en el apartado 7.2.

7 Requisitos del Servicio

7.1 Requisitos LOTE 1

7.1.1 Acuerdos de nivel de servicio

En los siguientes capítulos se describen los acuerdos de nivel de servicio que deberá de prestar el adjudicatario. En caso de incumplimiento, se aplicarían las penalizaciones correspondientes descritas en el PCP.

Asimismo, y de acuerdo a lo especificado en capítulos previos, el adjudicatario deberá presentar informes mensuales de servicio con el objetivo de valorar el correcto cumplimiento de los SLAs acordados.

7.1.1.1 Acuerdos de nivel de servicio. Mantenimiento correctivo

El adjudicatario proporcionará soporte técnico avanzado con técnicos cualificados y soporte especializado experto de fabricante a través de los canales habituales: correo, web, teléfono y presencial. En este sentido, es necesario cumplimentar el apartado “Medios materiales” del Anexo II: Compromiso de adscripción de medios incluido en el pliego de condiciones particulares con la información relativa al flujo y canales de comunicación.

Durante el periodo objeto de contratación, el adjudicatario se comprometerá a ser el punto de contacto para atender cualquier tipo de incidencia o consulta técnica que pueda surgir en los equipos objeto del contrato y actuar como intermediario en el escalado al soporte técnico especializado experto de fabricante, es decir, asumir labores de gestión, coordinación e interlocución con los soportes adicionales con los que EJE cuenta y/o a su vez con el fabricante en el caso de incidencias, actualizaciones de software, consultas y demás circunstancias posibles.

A continuación, se especifican diferentes niveles de servicio requeridos en la prestación del servicio de mantenimiento correctivo:

- Horario de prestación del servicio: 24x7. El adjudicatario deberá disponer tanto de un soporte propio 24x7 como del mantenimiento necesario con el fabricante. Se deberá acreditar la disposición de ambos servicios y que los perfiles profesionales asignados tengan autorización en la apertura de incidentes directamente con el fabricante.
- Se deben cumplir los siguientes tiempos de respuesta y resolución según la siguiente clasificación:
 - **Críticas y graves:** incidencias en el equipamiento que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias por parte del usuario final.
 - **Leves:** incidencias que no impiden el funcionamiento del servicio, pero que degradan su uso de manera leve, sin suponer incidencias de usuario final.
 - **Consultas:** consultas técnicas en el ámbito de las tecnologías especificadas.

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos a cumplir por el adjudicatario:

	Críticas y graves	Leves	Consultas
--	-------------------	-------	-----------

Tiempos de respuesta	15 minutos	15 minutos	-
Tiempos de resolución	4 horas (restauración)	24 horas	96 horas

- Devolución del equipo/elemento averiado, ya reparado: entrega al siguiente día hábil. El adjudicatario deberá disponer del contrato de soporte necesario para abrir una incidencia al fabricante y agilizar mediante las pruebas oportunas la autorización del RMA.

Con el fin de cumplir los acuerdos de nivel de servicio, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante, de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle de base instalada cubierta.

La notificación de las diferentes averías al adjudicatario correspondiente se realizará por personal de EJIE o por los soportes con los que EJIE cuenta. Teniendo en cuenta lo anterior, se definen los siguientes conceptos:

- Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería hasta el inicio de las actividades encaminadas a su resolución.
- Tiempo de resolución: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería hasta el restablecimiento del servicio.

En cualquier caso, deberán entregarse informes mensuales de servicio y cumplimiento de SLAs.

7.1.1.2 Acuerdos de nivel de servicio. Mantenimiento preventivo

A continuación, se indican los requisitos relativos a los acuerdos de nivel de servicio en el mantenimiento preventivo que serán de aplicación para cada uno de los lotes que integran el presente expediente El licitador a partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo 2 anuales) debe realizar propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad de la red, incluyendo:

- Propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas.
- Análisis de las versiones software y estado de los equipos buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red.
- Revisión hardware obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida.
- Health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones, aplicación de las best practices y las recomendaciones particularizadas a nuestro entorno.

En los informes preventivos, como mínimo dos, uno a final del primer trimestre y otro a final del tercer trimestre, deben de reflejarse las acciones sobre el hardware/software que se consideren necesarias:

- Propuesta.
- Ventajas/inconvenientes de la migración.
- Inconvenientes de la no migración.
- Estimación de esfuerzo e impacto sobre el servicio.
- Observaciones si las hubiera.

7.1.2 Equipo de trabajo

El adjudicatario pondrá a disposición del contrato el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, con el dimensionamiento y dedicaciones requeridas, para llevar a cabo las tareas demandadas para la ejecución del contrato y poder cumplir con los niveles de servicio establecidos.

Dichos perfiles y su descripción deberán reflejarse en el Anexo II del PCP (Anexo de Adscripción de Medios), en aquellos casos en que así se solicite de acuerdo con requisitos de solvencia técnica.

7.1.3 Medios técnicos y herramientas de apoyo al servicio

Todo el material técnico necesario para posibilitar la prestación del servicio, de acuerdo al alcance y requisitos solicitados, será responsabilidad del adjudicatario, quedando EJIE exento de cualquier obligación de suministrar dichos elementos.

La empresa adjudicataria deberá disponer de las herramientas adecuadas para el registro de las incidencias y peticiones solicitadas con relación al servicio, documentación de actuaciones para su resolución y medición de los niveles de servicio solicitados.

Asimismo, el adjudicatario debe garantizar la adecuada integración de sus servicios de atención técnica con los servicios de atención técnica establecidos por EJIE, debiendo hacer uso de las plataformas de gestión y mantenimiento del servicio dispuestas por EJIE y ajustando sus procedimientos, si EJIE así lo solicitara.

7.1.4 Seguimiento y control del proyecto

El adjudicatario deberá realizar un seguimiento continuo de la evolución de los trabajos alcance del presente contrato e informar en todo momento a EJIE del estado de los mismos.

Las tareas principales a realizar por el adjudicatario se corresponden con las siguientes:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos a fin de garantizar el cumplimiento del plan y plazos establecidos.
- Actualización de la información y documentación del proyecto.
- Organización de recursos necesarios para la ejecución de los trabajos.
- Asistencia a reuniones de seguimiento y técnicas que convoque EJIE.

7.2 Requisitos LOTE 2

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

Adicionalmente, responderá a una serie de requisitos específicos que caractericen el servicio IDaaS.

7.2.1 Requisitos globales del Servicio

EJIE, en su objetivo de ofrecer Servicios como un medio de entregar valor a los clientes, se basa en las buenas prácticas ITIL para la gestión de Servicios TI, sin perjuicio del uso de metodologías ágiles que se están promoviendo principalmente en las fases de Gestión de la Demanda y de Proyectos (Gestión de Iniciativas).

Suministros para la Renovación de las Licencias y Servicios de soporte y Evolución correspondientes al Servicio de Gestión de Identidad en la Nube (IDaaS)

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

En la línea de las buenas prácticas ITIL, el Servicio de Soporte contratado deberá participar en las principales fases del Ciclo de Vida de un Servicio IT, siendo las cinco siguientes:

- Estrategia del Servicio
- Diseño del Servicio.
- Transición del Servicio.
- Operación del Servicio.
- Mejora Continua del Servicio.

Los procesos a gestionar, así como sus respectivas tareas a realizar, por el Servicio dentro de cada una de estas cinco fases se detallan en los siguientes apartados.

7.2.1.1 Estrategia del Servicio

Los procesos principales de la fase de Estrategia del Servicio son los siguientes:

- Definición de la estrategia
- Gestión del portfolio de los servicios
- Gestión de la demanda
- Gestión financiera
- Gestión de la relación de las ramas del negocio

En el ámbito de la Identidad, el proveedor colaborará en todos ellos proporcionando información clave por parte de especialistas que ayude en la toma de decisiones.

7.2.1.1.1 Definición de la estrategia

Este proceso es el responsable de definir los Servicios (visión y misión) a nivel estratégico, definiendo objetivos, políticas, métricas, indicadores y evolución o roadmap de los servicios.

7.2.1.1.2 Gestión del portfolio de los servicios

Este proceso es el responsable de definir la forma en que los Servicios serán ofrecidos por EJIE a sus clientes.

7.2.1.1.3 Gestión de la demanda

El objetivo de este proceso es predecir y regular la demanda para optimizar el uso de los recursos y poder proporcionar los servicios ofrecidos con la calidad acordada.

7.2.1.1.4 Gestión financiera

Este proceso es el que se encarga de las valoraciones económicas relacionadas con los servicios con el objetivo de publicar unas tarifas para los Servicios que se ofrecen a los clientes que cubran los costes asociados.

7.2.1.1.5 *Gestión de la relación de las ramas del negocio*

Este es el proceso que establece y mantiene la relación entre EJIE y sus clientes. Identifica las necesidades cambiantes de los clientes con objeto de ser capaz de reaccionar y poder cubrirlas.

7.2.1.2 *Diseño del Servicio*

Los procesos principales para el Diseño del servicio son los siguientes:

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

7.2.1.2.1 *Monitorización y reporte del nivel de servicio.*

El proceso para la Monitorización y reporte del nivel de servicio corresponde a las tareas asociadas con la monitorización y los servicios de reporte relacionados con los acuerdos de nivel de servicio (ANS).

7.2.1.2.2 *Gestión del Rendimiento*

El proceso de Gestión del Rendimiento engloba las tareas asociadas con la gestión y el ajuste de los componentes de la pila de servicio para un rendimiento óptimo.

7.2.1.2.3 *Gestión de la Disponibilidad*

El objetivo de la Gestión de la Disponibilidad es comprender los requisitos generales de disponibilidad de las necesidades de negocio de EJIE y planificar, medir, supervisar y esforzarse continuamente por mejorar la disponibilidad de la Infraestructura de TI, los servicios y la organización de TI de soporte para garantizar que estos requisitos se cumplan de forma coherente. Se centra en ofrecer mejoras de disponibilidad que ofrecen beneficios de negocio medibles.

7.2.1.2.4 Gestión de la Capacidad

El proceso de Gestión de la Capacidad comprende las tareas asociadas a asegurar que la capacidad de las pilas de Servicio coincida con la evolución de las demandas del negocio del EJIE de la manera más rentable y oportuna.

7.2.1.2.5 Backup y Recuperación

El proceso de Backup y Recuperación engloba las actividades asociadas con la provisión de capacidades de copia de seguridad y recuperación de acuerdo con los programas y requisitos de EJIE. El proveedor debe demostrar que cumplirá o excederá los requisitos de Backup y Recuperación de EJIE.

7.2.1.2.6 Continuidad de servicios TI y Recuperación de Desastres

Los procesos de Continuidad de servicios de TI y Recuperación de Desastres (DR) son las tareas asociadas con el suministro de dichos servicios para proporcionar aplicaciones cliente y su infraestructura asociada.

7.2.1.2.7 Seguridad

El proceso de Seguridad son las tareas asociadas con el mantenimiento de la seguridad física y lógica de todos los componentes de la pila de servicio (hardware y software), protección de datos, virus, protección de acceso y otros servicios de seguridad en cumplimiento con los requisitos de seguridad de EJIE.

7.2.1.3 Transición del Servicio

Los procesos principales para la Transición del Servicio son los siguientes:

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

7.2.1.3.1 Gestión del Cambio

El proceso de Gestión del Cambio comprende las tareas para asegurar que se usan métodos y procedimientos estandarizados para el manejo eficiente y rápido de todos los cambios, para minimizar el [Suministros para la Renovación de las Licencias y Servicios de soporte y Evolución correspondientes al Servicio de Gestión de Identidad en la Nube \(IDaaS\)](#)

[Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas](#)

impacto del cambio en la calidad del Servicio y, en consecuencia, mejorar las operaciones cotidianas de EJE.

Las principales tareas del proceso de Gestión del Cambio incluyen:

- Determinación de métricas para evaluar la efectividad de un cambio.
- Solicitud de cambio (RFC).
- Seguimiento.
- Priorización.
- Asignación de responsabilidad.
- Evaluación de impacto/riesgo.
- Participación en la continuidad del servicio de TI y planificación de los “disaster recovery”.
- Coordinación del Comité de gestión del Cambio (CAB).
- Revisión/aprobación.
- Establecer y administrar el calendario de cambios aprobados.
- Implementación.
- Verificación (prueba).
- Cierre.

7.2.1.3.2 Gestión de la Configuración

El proceso de Gestión de la Configuración se compone de las tareas asociadas con la provisión de un modelo lógico de los activos de servicios (incluyendo licencias de software) y sus relaciones mediante la identificación, control, mantenimiento y verificación del hardware, software y documentación instalados (contratos de mantenimiento, documentos ANS, etc.).

Los objetivos son dar cuenta de todos los activos y configuraciones de TI, proporcionar información precisa sobre las configuraciones, proporcionar una base sólida para la administración de incidencias, problemas, cambios y versiones, y verificar los registros de configuración en la infraestructura y corregir cualquier excepción.

7.2.1.3.3 Gestión de Activos

El proceso de Gestión de Activos comprende las tareas asociadas con el proceso de la gestión y seguimiento continuos del ciclo de vida de los componentes existentes de la Pila Tecnológica de Servicio (por ejemplo, hardware, software, licencias de software, mantenimiento...etc.) y sus atributos (contratos, proveedores, números de serie, etc).

7.2.1.3.4 Gestión de Licencias de software

El proceso de Gestión de Licencias de software comprende las tareas asociadas con la identificación, adquisición y eliminación, así como la gestión y seguimiento continuos del software y sus licencias correspondientes.

7.2.1.3.5 Gestión de Versiones/Entregas

El proceso de Gestión de Versiones/Entregas se preocupa por implementar los cambios a los servicios de TI definidos y cubre tanto el software como el hardware. Las tareas de Gestión de Versiones son actividades que tienen una visión holística de un cambio en un servicio para garantizar que los aspectos técnicos y no técnicos de una versión relacionados con el software y el hardware cambian.

Una versión consiste en el software nuevo requerido y cualquier hardware nuevo o modificado necesario para implementar los cambios aprobados. Las versiones se dividen generalmente en:

- Versiones mayores de software y actualizaciones de hardware o reemplazos, que normalmente contiene grandes áreas de nueva funcionalidad. Normalmente, actualización principal reemplaza todas las actualizaciones menores anteriores, las revisiones y las correcciones de emergencia.
- Versiones menores de software y actualizaciones de hardware, que contiene normalmente pequeñas mejoras y correcciones, algunos de los cuales ya han sido emitidos como correcciones de emergencia. Normalmente, una actualización o actualización secundaria reemplaza todas las correcciones de emergencia anteriores.
- Software y correcciones de hardware de emergencia, normalmente contiene las correcciones a un pequeño número de problemas conocidos.

7.2.1.3.6 Transferencia del Conocimiento

El proceso de Transferencia del Conocimiento distingue los siguientes dos tipos que la empresa adjudicataria proporcionará:

- Transferencia de conocimientos para la mejora de habilidades a través de la instrucción a su propio personal. EJIE proporcionará la información y documentación precisa sobre el entorno técnico y de negocio de EJIE para facilitar la transferencia de este conocimiento.
- Transferencia de conocimiento derivado de la efectiva prestación del objeto del contrato para servicios propios o contratados por EJIE con el propósito expreso de explotar las funciones y características del entorno informático de EJIE. Los métodos de entrega pueden incluir instrucciones en sesiones o reuniones tanto individuales como colectivas tipo webinar o similares.

7.2.1.3.7 Documentación

El proceso de Documentación comprende las tareas asociadas con el desarrollo, revisión, mantenimiento, reproducción y distribución de información de la pila del servicio en forma impresa y electrónica.

[Suministros para la Renovación de las Licencias y Servicios de soporte y Evolución correspondientes al Servicio de Gestión de Identidad en la Nube \(IDaaS\)](#)

[Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas](#)

7.2.1.4 Operación del Servicio

Los procesos principales para la Operación del Servicio son los siguientes:

- Gestión de Incidencias.
- Gestión de Problemas.
- Operación y administración.
- Mantenimiento.
- Gestión de Peticiones.
- Gestión de Eventos.

7.2.1.4.1 Gestión de Incidencias

El proceso de Gestión de Incidencias se encarga de las actividades asociadas con la restauración de la operación de servicio normal lo más rápido posible y minimizar el impacto adverso en las operaciones de negocio del cliente, asegurando así que se mantienen los mejores niveles posibles de calidad y disponibilidad del servicio.

7.2.1.4.2 Gestión de Problemas

El proceso de Gestión de Problemas se encarga de minimizar el impacto adverso de incidencias y problemas en el negocio, causado por errores dentro de la infraestructura de TI, y para prevenir la repetición de incidencias relacionadas con estos errores determinando la causa subyacente desconocida, asegurando que se inician acciones para mejorar o corregir la situación.

7.2.1.4.3 Operación y Administración

El proceso de Operación y Administración comprende las tareas asociadas con la provisión de una infraestructura de TI estable y con procedimientos efectivos y eficientes para asegurar que los servicios de TI cumplan con los objetivos y requerimientos de los ANS acordados.

7.2.1.4.4 Mantenimiento

El proceso de Mantenimiento comprende las tareas asociadas con el mantenimiento y la reparación de software y hardware incluyendo los servicios de "parcheado". La plataforma instalada y los niveles de versión del producto no deben estar detrás del nivel de versionado especificado por EJIE

7.2.1.4.5 Evolución Tecnológica

El proceso de Evolución Tecnológica comprende las tareas asociadas con la modernización del entorno de TI de forma continua, para asegurar que los componentes del sistema permanezcan actualizados con las plataformas tecnológicas de la industria.

7.2.1.4.6 Gestión de Peticiones

El proceso de Gestión de Peticiones comprende las tareas para cumplir las peticiones de servicio definidas en el catálogo de Peticiones.

7.2.1.4.7 Gestión de Eventos

El proceso de Gestión de Eventos comprende las tareas para asegurar que los elementos de Configuración (CI) y los servicios sean monitorizados constantemente, así como descartar y categorizar eventos antes de decidir qué acciones son las adecuadas.

7.2.1.5 Mejora Continua del Servicio

El proceso de Mejora Continua del Servicio engloba las tareas asociadas al análisis, medición, revisión y adaptación de los procesos inherentes al ciclo de vida de cada servicio TI con la intención de minimizar errores, optimizar la utilización de los recursos disponibles y cumplir con los parámetros de calidad del servicio con vocación de excelencia adecuando los requisitos tecnológicos y organizativos a los resultados de negocio. Este proceso se desarrolla de manera transversal al Servicio e implica a toda la organización siendo una parte intrínseca de la cultura de la misma.

7.2.2 Requisitos específicos del Servicio

7.2.2.1 Estrategia del Servicio

La Identidad es un elemento central dentro del ámbito IT en la actualidad. En los últimos tiempos la Identidad ha ganado relevancia, en gran parte debido al crecimiento exponencial del número de aplicaciones, al aumento progresivo del riesgo y de las amenazas de Seguridad alrededor de la propia Identidad, y al consumo/exposición creciente de recursos en Internet, hasta el punto de tener entidad propia.

Todo esto justifica la existencia de un Servicio IDaaS que se centre en la gestión de la identidad moderna en nube y en otros ámbitos/productos relacionados con la identidad.

El Soporte IDaaS, objeto de este LOTE 2 del pliego, será el encargado del Nivel 2 del Servicio IDaaS. En esa visión, las responsabilidades principales del adjudicatario serán:

- La participación en la Estrategia y en la Definición del Servicio IDaaS, no viendo el servicio IDaaS como únicamente OKTA, sino viéndolo como el servicio que se centre en la Identidad en sentido más amplio.
- La participación en el Diseño, la Transición y la Mejora continua del Servicio IDaaS y en las diferentes Demandas y Proyectos relacionados con la Identidad.
- La Operación del Servicio IDaaS. En primera instancia del producto en nube del fabricante OKTA. Las tareas más relevantes se describen en otros apartados.

7.2.2.2 Gestión de Incidencias

7.2.2.2.1 Niveles de Servicio ante incidencias

Será responsabilidad del Servicio la identificación, gestión, seguimiento y resolución de todas las incidencias que afecten a los entornos de los que sea responsable, inicialmente el servicio en nube del fabricante OKTA en el que se basa principalmente el actual servicio IDaaS. Deberán contemplarse todos los desplazamientos que pudieran ser necesarios para cubrir estos objetivos.

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

- Se entiende por tiempo de respuesta del servicio, el tiempo transcurrido desde la notificación de la avería a la adjudicataria, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en el que el personal técnico de la adjudicataria comienza a proceder con el diagnóstico de la misma.
- Se entiende por tiempo de resolución del servicio, el tiempo que va desde la notificación de la avería a la adjudicataria, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en que la avería está reparada o el servicio en funcionamiento.
- Dada la siguiente clasificación de las incidencias:
 - Críticas: Incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en indisponibilidad total del servicio.
 - Alta: Incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias masivas por parte del usuario final.
 - Media: Incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias puntuales por parte del usuario final.
 - Baja: incidencias que no impiden el funcionamiento del servicio, pero que degradan su uso de manera leve, sin suponer incidencias de usuario final.

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

Tiempos máximos	Críticas	Alta	Media	Baja
Respuesta	15 minutos en horario habitual y 30 minutos en horario extendido			

Resolución	2 horas horario habitual y 4 horas en horario extendido	4 horas	12 horas	24 horas
------------	---	---------	----------	----------

7.2.2.3 Gestión de Peticiones

El catálogo de referencia inicial a cuyas peticiones tendrá que atender el servicio se muestra a continuación:

Servicios Cloud - IDaaS

Related Categories	
Aplicaciones IDaaS: Ciclo de vida Operaciones de Alta, Baja o Modificación de aplicación IDaaS	Entidad: Integración de nueva entidad al servicio IDaaS Incorporación de nueva Entidad a servicios IDaaS: Identidad Cloud y acceso a aplicaciones con autenticación robusta
Factores MFA Operaciones de Alta, Baja o Modificación de Factores MFA para autenticación robusta	Gestión de ZeroTrust – Acceso Avanzado Ciclo de vida de Iniciativas con acceso ZT-Acceso Avanzado: Alta, Baja o Modificación. Gestión de grupos de acceso, gestión de permisos de ejecución y solicitud de informes
Gestión interna	Informes/Consultas Peticiones de información sobre usuarios, grupos de acceso y aplicaciones IDaaS

Sin embargo, se trata de un catálogo vivo que el servicio tendrá que trabajar a lo largo de la vida del contrato.

7.2.2.4 Gestión de Activos

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

7.2.2.5 Gestión de eventos

Será responsabilidad de la adjudicataria la:

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

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

7.2.2.6 Mantenimiento

7.2.2.6.1 Mantenimiento correctivo

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

- Coordinación con los grupos de soporte y resto de proveedores que participan en el mantenimiento de la solución.
- Administración de los sistemas objeto del contrato y de los servicios ofrecidos a través de estos sistemas.
- Trabajos de reconfiguración de equipos.
- Instalación de software por: fallo, vulnerabilidades publicadas que afecten, necesidad de actualización detectada en el mantenimiento preventivo o por indicación del fabricante.
- Pruebas para verificación de la reposición del servicio.
- Escalado a fabricantes.
- Registro, seguimiento y documentación de la incidencia hasta su resolución.
- Elaboración de informes o partes de intervención o averías, a petición de EJIE.

7.2.2.6.2 Mantenimiento evolutivo software

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

7.2.2.6.3 Mantenimiento preventivo

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

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

7.2.2.7 Documentación

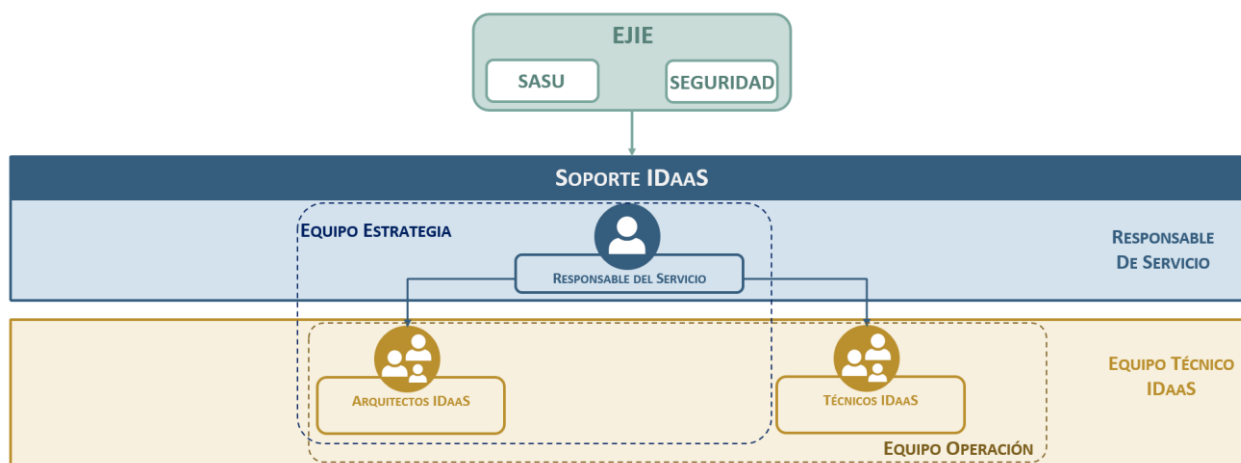
Al comienzo del contrato desde EJIE se proporcionará a la adjudicataria un listado de documentos estratégicos a mantener actualizados durante el mismo.

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

7.2.3 Planificación y organización del Servicio

7.2.3.1 Organigrama del Servicio

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



Tal y como se observa en la figura anterior, por parte de EJIE, el Soporte IDaaS dependerá tanto de SASU como de Seguridad, que trabajarán en estrecha colaboración.

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

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

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

7.2.3.2 Equipo de trabajo

7.2.3.2.1 Roles y ámbito de responsabilidad

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

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

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

Sin perjuicio de todo tipo de tareas que EJIE pueda requerir dentro de la provisión del Servicio de Soporte IDaaS a lo largo del contrato, así como de todos los procesos, tareas, etc. expuestas en el apartado los apartados 7.2.1 y 7.2.2, se detallan a continuación las tareas y consideraciones más relevantes a ejecutar por parte de los diferentes roles:

7.2.3.2.1.1 Aspectos comunes a todos los integrantes del servicio

Existen una serie de aspectos que todos los integrantes del Servicio deben tener siempre en mente para aplicarlos en su ámbito de responsabilidad, no eximiendo esto de que se establezcan controles específicos por parte del propio servicio para verificar que todo se cumple como está establecido:

- **Orientación a Servicios:** Todos los integrantes deben ser conscientes y estar implicados en la Oferta de Servicios de Seguridad de Calidad a los Clientes adscritos a los Servicios Convergentes de EJIE. Los Servicios son ofrecidos por EJIE, no por grupos específicos, por lo que es de vital importancia la colaboración activa y proactiva entre equipos y departamentos para lograr el objetivo común.

- Servicios Convergentes: Aunque se sigue dando soporte a sistemas Legacy, el objetivo es consolidar la Convergencia y, por lo tanto, ofrecer servicios transversales. Los integrantes tendrán una orientación a los servicios convergentes, evitando la orientación a clientes específicos.
- Multidisciplinariedad: Como se ha comentado previamente, la Identidad está creciendo en importancia y, como tal, su alcance es muy amplio, demandando de todos los participantes en el servicio un conocimiento muy variado. Tanto responsables como técnicos del equipo deben velar, cada uno a su nivel, para que los integrantes del equipo sean multidisciplinarios y puedan dar soporte al mayor número posible de tecnologías bajo su responsabilidad, evitando técnicos especialistas únicamente en tecnologías concretas.
- Mejora Continua: Autoevaluación continua de todas las actividades dentro de su ámbito de responsabilidad con el fin de implementar las medidas de ajuste o mejora necesarias. Adicionalmente, propondrán libremente mejoras no específicas de su ámbito de responsabilidad que serán escaladas dentro de la jerarquía del servicio y evaluadas en consecuencia.
- Automatización y Delegación: Como parte de la búsqueda de la Mejora Continua, los integrantes del servicio tenderán hacia y trabajarán en la automatización de todo lo que sea posible automatizar (configuraciones, procesos, informes, indicadores, respuestas a eventos, etc.) con las herramientas a su alcance en su ámbito de responsabilidad (scripts, herramientas de automatización, etc.). Asimismo, teniendo en cuenta que uno de los objetivos del Servicio de Soporte es aportar valor (evitando la dedicación a tareas repetitivas, por ejemplo), se trabajará siempre, cada uno en su ámbito de responsabilidad, teniendo en mente la administración sostenible de los entornos creando configuraciones, documentaciones, procedimientos, etc. permitan delegar administración a los Niveles 1 disponibles (CAU, SASU, etc.)
- Cumplimiento de ANS: En todo momento se tendrán en mente los ANS asociados a su ámbito de responsabilidad con el objetivo de cumplirlos escrupulosamente.
- Gestión del Conocimiento: Todos los integrantes generarán conocimiento en su ámbito de responsabilidad en forma de documentos, procedimientos, esquemas, etc. que alojarán en los repositorios o BBDD de conocimientos que EJIE ponga a su disposición. Del mismo modo, estudiarán la documentación existente y se encargarán de la actualización de la misma dentro de su ámbito de responsabilidad.
- Líneas Base: Todos los integrantes del servicio deben ser conscientes de la existencia de unos mínimos que deben cumplir todos los activos bajo su responsabilidad y trabajarán para que así sea, colaborando al nivel que les corresponda en el cumplimiento en todo momento de las políticas establecidas por parte de EJIE (línea base de Configuración, HA, políticas de Backup, políticas de Monitorización, CMDB, Gestión de identidades de administración, Herramientas administrativas, Niveles 3, etc.).
- Herramientas ITSM e ITBM: Fomento del uso de las herramientas ITSM e ITBM disponibles para la recepción de todo tipo de incidencias, peticiones, tareas, demandas, proyectos, etc. que haya que llevar a cabo, tanto externas como internas.
- Modelo de Comunicación: Cumplimiento del Modelo de Comunicación establecido por EJIE para todas las comunicaciones iniciadas desde el Servicio.
- Reuniones: Existe un plan reuniones de seguimiento al que deberán asistir los participantes predefinidos. Adicionalmente, todos los integrantes del equipo deberán asistir a las reuniones virtuales o presenciales convocadas por los cauces preestablecidos en las que se requiera su presencia.
- Unidad de Equipo: El Servicio de Soporte IDaaS debe verse como un único equipo dentro de la organización, por lo que todos los integrantes deberán conocer a grandes rasgos los ámbitos de responsabilidad del equipo y de los diferentes participantes, colaborando activamente entre ellos según los protocolos establecidos dentro del equipo.

- **Intervenciones:** Todos los miembros del equipo deberán encargarse de las tareas asociadas a su ámbito de responsabilidad en la ejecución de intervenciones. Entre otros, creación y/o revisión de runbooks o planes de trabajo.
Las intervenciones se realizarán en los horarios que EJIE estime conveniente para minimizar el impacto en los Servicios.
En las intervenciones que EJIE estime oportuno, se podrá reclamar presencia in situ como medida de carácter preventivo, pudiendo ser intervenciones propias o intervenciones de terceros que puedan impactar en elementos bajo responsabilidad del Servicio.
- **Análisis de Informes:** Todos los miembros del equipo, cada uno en su ámbito de responsabilidad, deberá analizar informes de terceros que puedan desencadenar acciones de mejora, como pueden ser los Informes reportados por los Niveles 3 de forma periódica, resultados de auditorías de seguridad, publicaciones relativas a vulnerabilidades de seguridad, “release notes” publicada por fabricantes, etc.

7.2.3.2.1.2 Funciones relativas al Responsable del Servicio

- **Colaboración y Prioridades:** El responsable velará por ofrecer un servicio global de Calidad, promoviendo la colaboración e interacción entre áreas para que todas ellas cumplan sus objetivos. Se encargarán de la priorización y provisión de los recursos necesarios para completar en tiempo y forma aquellas tareas o proyectos en su ámbito de responsabilidad que desde EJIE se marquen como prioritarios a lo largo del contrato.
- **Servicio de Seguridad IDaaS:** El responsable velarán por la calidad de los Servicios bajo su ámbito de responsabilidad y, en esa línea, serán los garantes de mantener vivos y actualizados todos los aspectos relativos a los mismos, entre los cuales se encuentran: descripciones, políticas, roadmap, indicadores-informes-dashboards, procesos y procedimientos de seguimiento y control, evolución, entregas, gestión de incidencias e incidentes de seguridad, procesos de onboarding en el servicio, catálogo de servicios en herramientas ITSM, documentación, etc.
- **Seguimiento de Aspectos Destacados:** Como responsable, será el encargado de liderar y hacer seguimiento especial de los aspectos más destacados de los Servicios bajo su ámbito de responsabilidad de cara a, entre otras cosas, poder realizar los seguimientos oportunos con EJIE. Algunos de los aspectos destacados más relevantes serían las incidencias graves, incidentes de seguridad, problemas, intervenciones, eventualidades fuera de lo habitual, etc.
- **Mejora Continua:** El responsable del Servicio velará de forma especial por la mejora continua de los aspectos bajo su área de responsabilidad. Entre las labores a realizar en esta línea, harán revisiones periódicas de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- **Prevención:** Reporte a EJIE ante cualquier eventualidad detectada relativa a su ámbito de responsabilidad que pueda poner en riesgo el Servicio y para la cual no exista ya un procedimiento claro de actuación. Posteriormente se trabajará en la creación de los procedimientos correspondientes para tratar posteriores eventos similares.
- **Incidencias Graves:** Seguimiento de las Incidencias Graves asignadas a Soporte IDaaS relativas a su ámbito de responsabilidad y cumplimiento escrupuloso del protocolo para el tratamiento de las mismas establecido desde el área de Gestión de Incidencias de EJIE.
Asimismo, participación en los grupos de responsables conformados en la herramienta colaborativa de EJIE para agilizar la resolución de Incidencias Graves, así como revisión de las Actas de Incidencias Graves relativas a la infraestructura bajo su responsabilidad.
- **Escalado:** El responsable deberá hacer un seguimiento especial a los problemas e incidencias irresolubles en primera instancia en su ámbito de responsabilidad, escalando internamente dentro del

servicio y promoviendo la apertura de casos a los Soportes de Nivel 3 si así aplica sin esperar a que la situación se extienda en el tiempo, teniendo siempre en cuenta los ANS establecidos y lo establecido por el área de Gestión correspondiente de EJIE.

Asimismo, abrirán problemas de forma proactiva relativos a su área de responsabilidad para prevenir que desemboquen en incidencias.

- **Formación:** El responsable velará porque la Formación y Certificaciones de su equipo cumple, al menos, lo exigido en la solvencia. En ese sentido, velará por el cumplimiento y actualización del Plan de Formación. Asimismo, asegurará que, durante los procesos de formación o transferencias de conocimiento en los que participen sus equipos, el Servicio no se resienta. Adicionalmente, supervisará que las transferencias de conocimiento a EJIE o a terceros exigidas a la adjudicataria se realizan con plenas garantías y con los recursos necesarios a nivel de personal y documentación.
- **Referente ITIL:** El responsable ejercerá de referente transversal dentro del Servicio en lo relativo al paradigma ITIL siendo responsable durante el periodo de vigencia del contrato de su correcta implementación a lo largo de las siguientes cinco fases principales que modelan el Soporte: Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora Continua
- **Vigilancia y Seguimiento:** Vigilará que se cumplen los diferentes modelos y procedimientos de gestión establecidos por EJIE con el fin de evitar incumplimientos y malas prácticas a todos los niveles: comunicación, herramientas ITSM, servicios de guardia, gestión de incidencias graves, etc. Asimismo, se encargará de revisiones periódicas aleatorias para verificar que el Servicio está cumpliendo las Líneas Base establecidas.
- **Catálogos de Servicio ITSM:** Análisis de uso de catálogos con objeto de optimizarlos.
- **Entregables:** Participará de forma especial en el diseño y optimización de los entregables asociados al Servicio.

7.2.3.2.1.3 Funciones relativas al Equipo de Estrategia

- Responsable estratégico del servicio encargado de las siguientes tareas:
 - Visión y Misión del producto o servicio
 - Métricas e indicadores vinculados al resultado final del producto (consumo, uso del servicio, etc.)
 - Roadmap y evolución esperada del producto/servicio
- Acompañará a EJIE en la actualización tecnológica del producto, colaborando en la definición de su roadmap y asesorando en nuevas iniciativas, en el ámbito de la solución completa IDaaS OKTA y en otros ámbitos relacionados con la Identidad.
- Acompañará a EJIE en las funciones de Marketing, colaborando en la ejecución de las tareas propias de este ámbito (definición portfolio, presentación a entidades...).
- Los puntos anteriores incluyen, entre otros:
 - Presentaciones del servicio/producto a clientes.
 - Diseño del servicio/producto (catálogo de peticiones, suscripciones ...).
 - Establecer el calendario propuesto de release.
 - Proponer mejoras y cambios de cada release.
 - Seguir las mejoras o cambios propuestos.

- En general, asistencia a reuniones, entrega de documentación, y otras actuaciones propias del proceso de acompañamiento a EJIE en los contextos señalados.
- Atender demandas de nuevas funcionalidades a nivel de Identidad, como puede ser el análisis de nuevas herramientas, opciones de herramientas existentes, análisis de modelos o situaciones específica en el ámbito de gestión de identidad para la toma de decisiones estratégicas.
- Tareas de análisis de la línea de trabajo de Seguridad.
- Todas las mejoras en OKTA irán al backlog de mejoras del producto en la herramienta ITBM, implementadas si es necesario en la instancia de review.

7.2.3.2.1.4 Funciones relativas al Equipo de Operación

- Se encargará del día a día del Servicio IDaaS, ejecutando tareas identificadas principalmente en las líneas de trabajo IGA y Puesto de Trabajo, como son:
 - Sprints e implementaciones de las mejoras en la instancia de preview. Ejecución de entregas en OKTA Preview (configuraciones e integraciones) y colaboración con los grupos de trabajo implicados.
 - Ejecución de entregas en OKTA Producción (definición backlog, configuraciones e integraciones) para cada línea de trabajo, y colaboración con los grupos de trabajo implicados.
 - Gestión de peticiones del catálogo del producto/servicio en ITSM.
 - Gestión de cambios en ITSM de las mejoras, cambios de configuraciones y cambios de cada reléase. Implementaciones de los cambios en la instancia de producción fuera del horario habitual si es necesario.
 - Gestión de incidencias/problemas en ITSM de servicio/producto alineado con el proveedor del servicio.
 - Soporte básico para la atención a incidencias generales de servicio de OKTA (trasladadas desde diferentes grupos de EJIE como puedan ser el CAU, SASU, Operación, etc.), y escalado soporte experto, en caso de necesidad.
 - Soporte experto para el tratamiento de incidencias vinculadas al producto y configuraciones e integraciones realizadas sobre el mismo (normalmente con origen en un soporte básico), procediendo con el escalado a fabricante en caso de necesidad.
 - Mantenimiento preventivo, derivado de la operación y soporte de la solución
- Responsable de la puesta en producción y obtención de los resultados esperados sobre el servicio/producto. Por cada una de las líneas de trabajo definidas previamente, se encargará de las siguientes tareas:
 - Definición del Backlog. Recoger y conocer los requisitos, tareas, etc.
 - Roadmap de características específicas
 - Entregas y planificación de las diferentes versiones

7.2.3.3 Dimensionamiento

A continuación, se estima el mínimo y máximo consumo de horas anuales por cada uno de los roles solicitados. Se recuerda que los Roles están asociados a tareas, no a personas. Una persona puede realizar diversos roles:

Rol	Mínimo horas anuales	Máximo horas anuales
Responsable del Servicio	200	600
Arquitecto IDaaS	400	1200
Técnico IDaaS	2500	3900
24x7	0	150

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

Todas las personas propuestas como parte del equipo de trabajo deberán garantizar el máximo de horas dispuestas para cada perfil, y su descripción deberá reflejarse en el Anexo II del PCP (anexo de adscripción de medios), justificando aquellos con requisitos en la fase de solvencia técnica. El licitador deberá asegurar que el equipo de trabajo con disponibilidad fuera del horario habitual de EJIE tiene el conocimiento necesario del entorno para ser capaz de cumplir los SLAs solicitados en apartados posteriores, estando compuesto ese equipo idealmente por las mismas personas que dan el servicio en horario habitual.

7.2.3.4 Dedicación

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

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

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

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

7.2.3.5 Lugar de trabajo

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

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

7.2.3.6 Horario del Servicio

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

- Horario habitual (salvo festivos de ámbito nacional y autonómico):
 - Jornada partida: lunes a jueves: 7:00h a 18:00h. Viernes: 7:00h a 16:00h.
 - Jornada continua: lunes a viernes: 7:00h a 16:00h.
- Horario extendido:
 - Horario no incluido en el horario habitual durante los días laborables, las 24 horas de los fines de semana y los festivos de ámbito nacional y autonómico.

7.2.3.6.1 Requerimientos en horario habitual

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

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

7.2.3.6.2 Requerimientos en horario extendido

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

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

- Soporte de atención telefónica.
- Acceso vía RAS/VPN.

Suministros para la Renovación de las Licencias y Servicios de soporte y Evolución correspondientes al Servicio de Gestión de Identidad en la Nube (IDaaS)

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

- Presencia in situ.

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

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

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

7.2.3.6.2.1 Intervenciones fuera del horario habitual

- Las operaciones y asistencias que requieran los servicios objeto del expediente y que exijan la parada de alguna máquina o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico de EJIE en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.
- Dichas intervenciones podrán realizarse fuera del “Horario Habitual”, en horario nocturno y/o festivo.
- Se estima un total de 150 horas de intervenciones extraordinarias/llamadas a guardia al año incluidas en el importe total de la oferta:
 - Las intervenciones que finalmente sean necesarias fuera de horario se facturarán por horas realmente ejecutadas a través del concepto 24x7 del modelo económico.
 - Las horas se realizarán a demanda de EJIE, y la adjudicataria deberá presentar informe de propuesta y seguimiento de las mismas que deberá ser aprobado por EJIE.

7.2.3.6.2.2 Servicio de guardia

La adjudicataria deberá ofrecer un servicio de guardia en “Horario Extendido” para la atención de incidencias graves o incidencias 24x7 relativas a la infraestructura de IDaaS bajo su responsabilidad. Durante dicho servicio se velará por el cumplimiento de los ANS pactados con EJIE relativos al proceso de Gestión de Incidencias.

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

7.2.4 Medios técnicos y herramientas de apoyo al servicio

El adjudicatario deberá prestar los servicios solicitados trabajando contra las plataformas ITBM e ITSM que utiliza EJIE para la operación del servicio, siendo responsabilidad de EJIE facilitar el acceso del personal del adjudicatario a las mismas.

El adjudicatario podrá poner a disposición del presente contrato, a su consideración, material técnico y herramientas de apoyo adicionales que considere necesario en la prestación y gestión del servicio, quedando EJIE exento de cualquier obligación de suministrar dichos elementos.

7.2.5 Transferencia del servicio

Al finalizar el periodo del contrato, el adjudicatario estará obligado durante el último mes de servicio a realizar la transferencia de los servicios al nuevo adjudicatario, en caso de ser éste diferente al adjudicatario del presente pliego. Ello implica garantizar la documentación necesaria sobre los servicios prestados, y su disposición en las herramientas corporativas, y realizar sesiones de transferencia con el nuevo adjudicatario en caso de que así lo solicite EJIE.

Para ello, el adjudicatario definirá un plan de transferencia que deberá quedar validado con EJIE, previo a su ejecución.