

## **ANEXO I**

**Pliego de prescripciones técnicas que ha de regir para la contratación, sujeta a regulación armonizada, de un servicio de consultoría, instalación, implantación e integración de una solución para la gestión de identidades para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151.**

**CP00114/2018**

## Índice

<b>1. Objeto</b> .....	4
<b>1.1. División de lotes</b> .....	4
<b>1.2. Alcance del contrato</b> .....	4
<b>1.3. Situación actual</b> .....	5
1.3.1. <i>Introducción</i> .....	5
1.3.2. <i>Estructura actual y modelo futuro</i> .....	5
<b>2. Duración del contrato</b> .....	7
<b>3. Presupuesto del contrato</b> .....	8
<b>4. Características técnicas</b> .....	8
<b>4.1. Revisión de la gestión de identidades actual y modelo futuro</b> .....	9
<b>4.2. Solución de gestión de identidades</b> .....	10
4.2.1. <i>Aspectos generales</i> .....	10
4.2.2. <i>Aspectos funcionales</i> .....	10
4.2.3. <i>Aspectos de integración</i> .....	13
<b>5. Equipo de trabajo</b> .....	14
<b>5.1. Factor de rotación</b> .....	15
5.1.1. <i>Rotaciones en el equipo de trabajo requeridas por adjudicatario</i> .....	15
5.1.2. <i>Rotaciones en el equipo de trabajo requeridas por ASEPEYO</i> .....	15
<b>5.2. Lugar de trabajo</b> .....	16
<b>6. Condiciones del proyecto</b> .....	16
<b>7. Homologación</b> .....	17
<b>8. Plazo de ejecución</b> .....	17
<b>9. Condiciones de pago</b> .....	18
<b>10. Penalizaciones y causas de resolución del contrato.</b> .....	18
<b>11. Formación y gestión del cambio</b> .....	19
<b>12. Mantenimiento y servicio técnico</b> .....	20
<b>12.1. Atención técnica al usuario</b> .....	20
<b>12.2. Mantenimiento</b> .....	20
12.2.1. <i>Mantenimiento correctivo</i> .....	21

<b>12.3. Condiciones de las actualizaciones de la solución .....</b>	<b>21</b>
<b>13. Incidencias .....</b>	<b>22</b>
<b>14. Seguridad y confidencialidad.....</b>	<b>23</b>
<b>15. Condiciones de presentación de la oferta .....</b>	<b>23</b>
<b>1. Anexo A. Presentación de la oferta (sobres 2 y 3).....</b>	<b>24</b>

## 1. Objeto

El objeto del presente Pliego es establecer las prescripciones técnicas que regirán la contratación pública de un servicio de consultoría, instalación, implantación e integración de una solución para la gestión de identidades, que permita la redefinición de la política de gestión de identidades y accesos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.

La presentación de una oferta en respuesta a este pliego de prescripciones técnicas por parte de los licitadores presupone la aceptación de todos los requerimientos incluidos tanto en este documento como en el Pliego de Condiciones Particulares.

### 1.1. *División de lotes*

Para esta licitación, se estipula la existencia de un único lote, para facilitar el control y gestión de todo el proyecto. Cabe indicar que la propia naturaleza del objeto del contrato, dificulta el fraccionamiento del contrato en lotes. Además, se considera que reportará una mejor optimización, eficiencia y control del proyecto debido a disponer de una única organización, una responsabilidad única y/o, interlocución unificada. La división en lotes podría comportar una mala ejecución del contrato ya que no es conveniente que el servicio sea realizado de forma independiente.

### 1.2. *Alcance del contrato*

En el actual contexto de transformación digital y de renovación de la infraestructura tecnológica resulta imprescindible disponer de un servicio de consultoría para llevar a cabo una exhaustiva revisión y redefinición de la política de gestión de identidades y accesos, así como la instalación, integración e implantación de una solución de gestión de identidades que de respuesta a los requisitos demandados.

Para ello se requiere la ejecución, de como mínimo, las siguientes tareas:

- Revisión/diagnóstico de la política de gestión de identidades actual y definición del modelo futuro.
- Instalación, configuración, integración y puesta en marcha de la solución de gestión de identidades según los requisitos técnicos y funcionales establecidos.
- Formación presencial relativa a la administración y operación de la solución.
- La oferta debe incluir el servicio de mantenimiento de la solución.
- Servicio de mantenimiento, soporte y mejoras:
  - Servicio de atención a incidencias y soporte técnico
  - Servicio de actualización del software

**IMPORTANTE:** la oferta no debe incluir equipamiento informático, debido a que la solución deberá quedar instalada en la infraestructura facilitada y gestionada por el proveedor TIC.

### 1.3. *Situación actual*

#### 1.3.1. *Introducción*

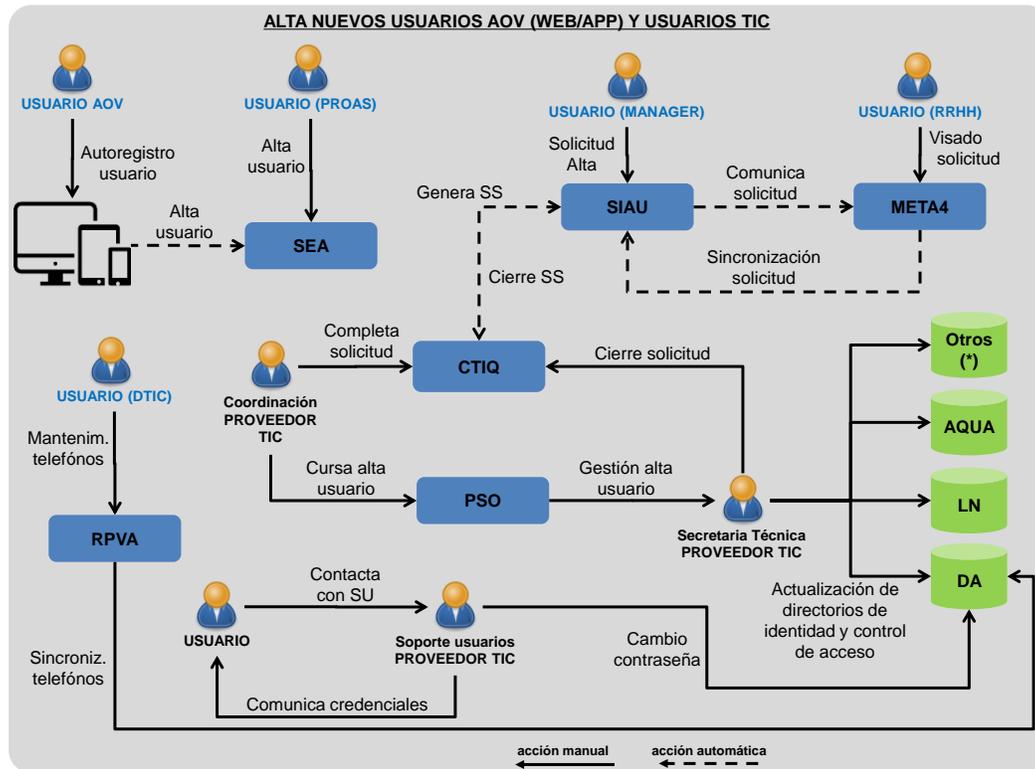
En la actualidad Asepeyo dispone de un conjunto heterogéneo de repositorios, sistemas y servicios relacionados con la gestión de identidades (a destacar Active Directory, LDAP Lotus Notes, SeA-Servicio Electrónico de Acceso, SIAU-Sistema Integral de Administración de Usuarios, entre otros). Por este motivo, se requiere disponer de un único sistema integrado y homogéneo de gestión de los usuarios, tanto internos como externos, con acceso a los sistemas de información. En ese sentido se ha tomado la decisión de implantar una solución de gestión de identidades (IDM) que permita pasar del modelo actual descentralizado a un modelo centralizado de gobierno de identidades. Este nuevo paradigma conllevará también un trabajo complementario de redefinición de la política corporativa en materia de gestión de identidades y privilegios de acceso a los sistemas de información.

A grandes rasgos la implantación de la solución de gestión de identidades pretende alcanzar, al menos, los siguientes objetivos y mejoras en la gestión de las TIC:

- Disponer de un único repositorio común de todas las identidades y de sus respectivos atributos (roles, permisos, entre otros).
- Revisión y redefinición (simplificar y normalizar) de los distintos roles de usuarios (internos y externos) así como de los privilegios de acceso asociados a éstos en función de sus funciones y necesidades.
- Protocolización de los flujos de petición y de aprobación asociados a la gestión de usuarios.
- Aplicación inmediata y automática de los cambios de asignaciones de roles y perfiles, y por consiguiente de los privilegios asociados.
- Reducción de costes e incidencias debido a la automatización del proceso de aplicación de los privilegios en los distintos servicios, aplicaciones, por ejemplo.
- Minimizar los riesgos derivados de accesos no autorizados como consecuencia de asignaciones erróneas de privilegios, bajas de usuarios no gestionadas, entre otros.
- Disponer de información detallada que permita una trazabilidad exhaustiva de las modificaciones de roles/privilegios de usuarios.

#### 1.3.2. *Estructura actual y modelo futuro*

Tomando como ejemplo la solicitud de alta de un nuevo usuario, la actual gestión de identidades de Asepeyo se estructura, a grandes rasgos, de la siguiente forma:

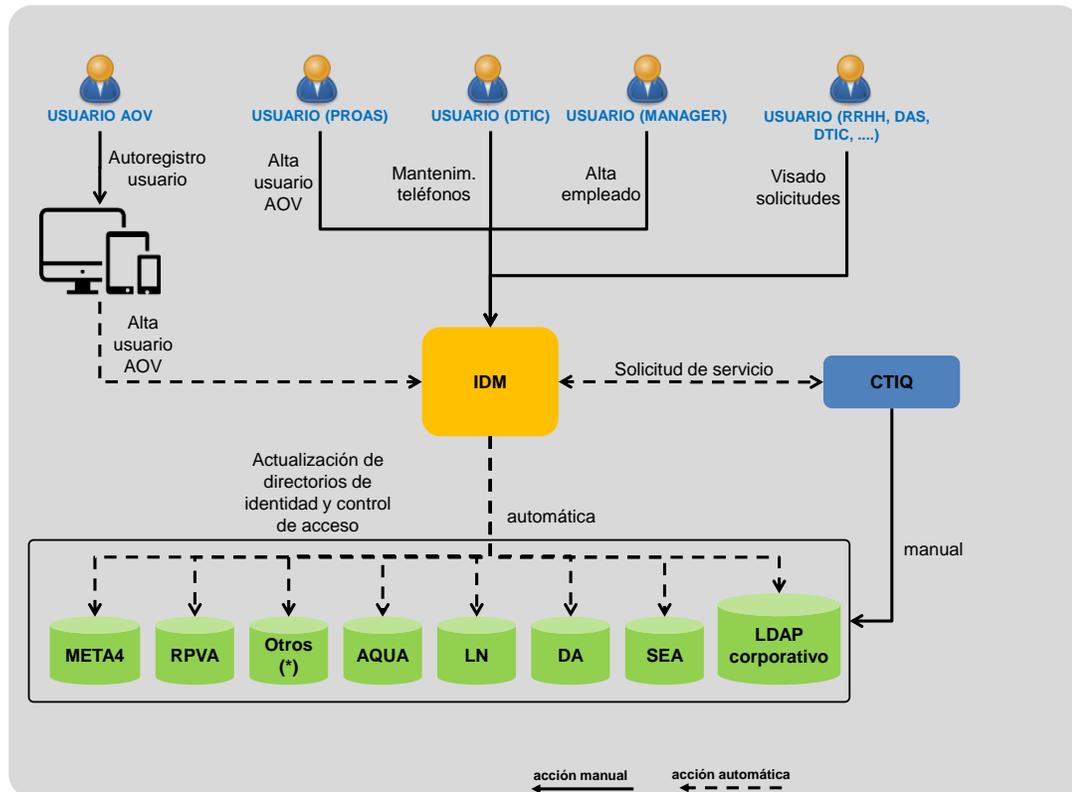


En la siguiente tabla se detallan las características de los principales elementos implicados:

Elemento	Descripción	Características
META4	Gestión de usuarios internos y colaboradores externos con acceso a los sistemas de información	Software comercial Base de datos DB2
SIAU	Sistema Integral de Administración de Usuarios: Gestión de altas, bajas y modificaciones de usuarios	Software a medida (EGL) Base de datos DB2
SEA	Servicio Electrónico de Acceso: Usuarios externos con acceso a AOV (web y app).	Software a medida (EGL) Base de datos DB2
PSO	Personal Notes Operativo: Repositorio de usuarios asociado a perfil informático	BBDD Lotus Notes
CTIQ	Sistema de ticketing (SmartCloud Control Desk de IBM)	Software comercial Base de datos DB2
RPVA	Base de datos de teléfonos de los usuarios internos de la organización (fijos/móviles)	BBDD Lotus Notes

**Modelo futuro:**

Siguiendo el ejemplo antes indicado, el nuevo modelo de gestión de identidades tendrá la siguiente estructura orientativa:



Las solicitudes de alta, baja, modificación u otras, de los privilegios de acceso sobre usuarios, deberán realizarse a través de la propia solución de gestión de identidades (ver apartado 4.2.2, requisito 8).

Se mantiene la posibilidad de generar tickets de servicio (CTIQ) para que el proveedor TIC gestione aquellas intervenciones que se decidan realizar de forma manual o no sea posible llevar a cabo de forma automática.

Los elementos y relaciones reflejadas en este modelo no son vinculantes. El modelo finalmente adoptado, en distintas fases si es preciso, quedará condicionado a los resultados de la fase de revisión/diagnóstico de la política de gestión de identidades actual y concreción del modelo futuro, consensuado y definido entre el adjudicatario y Asepeyo.

A efectos orientativos el número de usuarios (internos y externos) con acceso a los sistemas de información de Asepeyo asciende a unos 4.000 aproximadamente. Por otro lado, la cantidad de usuarios externos con acceso a AOV (web y app) asciende, también aproximadamente, a unos 40.000 (proyección ascendente).

## 2. Duración del contrato

La duración del contrato será de tres (3) años a contar desde la fecha de firma del mismo, con posibilidad de prorrogarlo por periodos de 12 meses, hasta completar un máximo de 2

anualidades más (1+1), en las condiciones descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### 3. Presupuesto del contrato

El presupuesto máximo de licitación se establece a tanto alzado, IVA excluido. El contrato se compone de los siguientes conceptos:

La previsión presupuestaria anual no tiene que ser lineal durante toda la vigencia del contrato, ya que la primera anualidad implicará un gasto más elevado que el resto, derivado del coste por el servicio de consultoría, así como el de implantación, integración, formación y puesta en marcha.

Será motivo de exclusión, aquellas ofertas que incluyan conceptos diferentes a los detallados en la tabla adjunta o presente una propuesta con costes extras relacionados con dicho proyecto. Es decir, los precios máximos facilitados incluirán todos los gastos derivados del servicio, incluidas las posibles dietas, alojamientos, desplazamientos, portes por la entrega del producto o cualquier otro concepto relacionado (excepto el IVA) implicado en el correcto desarrollo del servicio.

La oferta económica se realizará conforme al modelo anexo al pliego de condiciones particulares con un máximo de dos decimales y deberá comprender, en todo caso, como partida independiente el IVA.

En todo caso, en cumplimiento de la disposición adicional 34 del TRLCSP, el límite máximo presupuestario del presente contrato durante toda su vigencia, incluidas posibles prórrogas, será de **320.000,00 €**, IVA excluido. En el caso de que, dentro de la vigencia del contrato, las necesidades reales fuesen superiores a la cantidad indicada, se procederá a la rescisión del contrato, sin que dicha rescisión genere derechos indemnizatorios para ninguna de las partes.

### 4. Características técnicas

A continuación se indican los requisitos mínimos que deberá cumplir la propuesta del licitador:

Como mínimo, se deberá contemplar una serie de tareas de distinta temática y alcance que se dividen en:

- Revisión/diagnóstico de la gestión de identidades actual y definición del modelo futuro.
- Instalación, configuración, integración y puesta en marcha de la solución de gestión de identidades.

En los siguientes apartados se describen con mayor detalle los trabajos a realizar por el adjudicatario así como los requisitos técnicos que debe satisfacer la solución de gestión de identidades.

#### **4.1. Revisión de la gestión de identidades actual y modelo futuro**

En esta primera fase se abordará, con carácter general, una revisión y análisis de la política de gestión de identidades actual. Durante esta primera fase de análisis y revisión se mantendrán las reuniones de trabajo que se consideren oportunas con las áreas funcionales y técnicas implicadas, tanto de Asepeyo como del Proveedor TIC. Asepeyo facilitará el acceso a la información que en todo momento pueda requerirse.

Fruto de esta fase de revisión y análisis se propondrá el modelo de gestión de identidades más acorde a las particularidades y necesidades de Asepeyo. Para ello se tendrán en cuenta los aspectos funcionales, organizativos y tecnológicos actuales y futuros de Asepeyo.

También se detallarán las especificaciones técnicas y el diseño de la infraestructura necesaria para la solución de gestión de identidades. Para ello se tendrán en cuenta, al menos, los siguientes factores:

- El diseño de la solución tendrá en cuenta unas condiciones de explotación de la misma de 24 horas al día y siete días a la semana.
- Escalabilidad que permita el crecimiento del sistema de forma horizontal, tanto en número de usuarios como en funcionalidad y volumen de datos.
- Consistencia y robustez. Se utilizarán tecnologías y productos contrastados, teniendo en cuenta el resto de productos y tecnologías con los que tendrán que relacionarse.
- Fiabilidad. Capacidad para procesar el número de operaciones requeridas en un tiempo determinado así como realizarlo cuando los usuarios lo requieran.
- Disponibilidad. Garantía de continuidad del servicio con un número de operaciones elevado, garantizando la tolerancia del sistema a fallos, sin necesidad de intervención manual y de forma transparente al usuario.
- Concurrencia. El sistema estará dimensionado para soportar como mínimo el trabajo de los usuarios que actualmente tienen acceso concurrente a los sistemas de gestión y administración de usuarios y roles.

Sin perjuicio de incluir aquella documentación complementaria que se considere necesaria, se generarán, como mínimo, los siguientes entregables:

- Identificación de las distintas tipologías de usuarios, perfiles, roles y privilegios de acceso actuales y propuesta de modelización/redefinición/simplificación de los mismos.
- Planificación detallada de la ejecución del proyecto que contemple la evolución/transición de la situación actual hacia el modelo futuro basado en la solución de gestión de identidades.
- Inventario de los recursos/productos/aplicaciones/servicios que requieren medidas de control de acceso lógico y sus correspondientes roles asociados.
- Definición de la política de asignación de privilegios por puestos de trabajo, perfiles y roles. Elaboración de una matriz en la que se detallen los roles de los distintos recursos/productos/aplicaciones/servicios que correspondan en función de los distintos tipos y perfiles de usuario.

- Definición formal y documentación detallada del modelo de gestión de identidades: circuito de gestión de solicitudes, funcionalidades autoservicio, campañas de recertificación, asignación de privilegios por perfiles/roles, entre otros.
- Especificaciones funcionales y técnicas en materia de diseño e integración de la solución de gestión de identidades con los sistemas necesarios.

El modelo futuro de gestión de identidades tendrá la consideración de hito del proyecto. Éste será revisado y aprobado formalmente por Asepeyo.

## 4.2. Solución de gestión de identidades

Esta fase contempla la instalación, configuración, integración y puesta en marcha de una solución de gestión de identidades. En los sucesivos apartados se enumeran los requisitos técnicos que la solución de gestión de identidades debe satisfacer:

### 4.2.1. Aspectos generales

- REQ 1. Solución basada en software de código abierto y sin licenciamiento por número de usuarios.
- REQ 2. La solución contará con un entorno de desarrollo, otro de preproducción y otro de producción.
- REQ 3. Solución en modalidad de alta disponibilidad en el entorno de producción.
- REQ 4. Solución funcional desde cualquier dispositivo (desde PC, tableta, móvil, por ejemplo).
- REQ 5. Solución basada completamente en entorno web.
- REQ 6. Solución compatible con la mayoría de navegadores (como mínimo Explorer, Chrome, Firefox y Safari) a la última versión disponible del mercado.
- REQ 7. Solución basada en estándares y/o con posibilidad de integración (API, SDK, por ejemplo) con otros módulos/servicios, propios o de terceros, relacionados con la gestión de identidades y el control de accesos (2FA, SSO, PAM, entre otros).

### 4.2.2. Aspectos funcionales

En este apartado se definen los requisitos funcionales, en distintos ámbitos, que como mínimo, debe satisfacer la solución de gestión de identidades:

#### APROVISIONAMIENTO DE IDENTIDADES:

- REQ 8. Gestión completa del ciclo de vida de las identidades: altas, bajas, modificaciones, recertificaciones, autorizaciones, entre otros.
- REQ 9. Gestión de las identidades en función de la estructura jerárquica y funcional/territorial de la mutua:
  - Organización territorial
    - Centros asistenciales
  - Organización general
    - Direcciones funcionales

- Hospitales
- REQ 10. Definición de distintos roles y privilegios en materia de gestión de identidades (usuarios autorizados a cursar solicitudes en función de su ámbito funcional/territorial, usuarios visadores/aprobadores dependiendo del ámbito funcional/territorial, usuario administrador de la solución, etc.)
- REQ 11. La solución debe permitir distintos flujos (solicitudes, autorizaciones, por ejemplo) siendo estos configurables en función de determinadas características de la identidad (usuario interno/externo, sanitario/no sanitario, o más) y la acción a realizar (alta, baja, modificación, entre otros).
- REQ 12. Sincronización automática de identidades en los distintos repositorios de identidad corporativos. Definidos en el apartado “Aspectos de integración” de este mismo documento.
- REQ 13. Sincronización automática de las identidades en los distintos repositorios corporativos de control de acceso. Definidos en el apartado “Aspectos de integración” de este mismo documento. En el supuesto de imposibilidad de integración se preverá la generación de una solicitud de servicio (CTIQ) para su gestión de forma manual.
- REQ 14. La solución debe permitir la gestión, entre otros, de los siguientes atributos a nivel de identidad (relación orientativa):
- Tipo de identidad (interno / externo / impersonal)
  - Subtipo de identidad (clasificación de identidad según tipo)
  - Identificador de identidad (distinto patrón según el tipo):
    - Usuario interno: numérico
    - Usuario externo: formato DNI
    - Impersonal: alfanumérico
  - Alias (distintos identificadores en función del recurso/servicio)
  - Nombre y apellidos
  - DNI/NIE
  - Nº colegiado (únicamente colectivo sanitario)
  - Categoría laboral
  - Rol
  - Área de especialización
  - Especialidad (únicamente colectivo sanitario)
  - Centro de trabajo (ubicación física)
  - Centro de coste (imputación económica)
  - Ámbito geográfico (sector, área y comunidad autónoma)
  - Perfil de red
  - Dirección de correo electrónico
  - Teléfonos
  - Cics (entorno Host):

- Enlace
- Name
- P.Modelo
- Opid
- IBS Operador.

#### GESTIÓN DE ROLES/PRIVILEGIOS:

- REQ 15. Gestión completa del ciclo de vida de los roles: altas, bajas, modificaciones, por ejemplo. Incluye la asignación de los correspondientes recursos/productos/aplicaciones/servicios a roles y la asignación de roles a identidades.
- REQ 16. Definición de distintos roles y privilegios en materia de gestión de roles (usuarios autorizados a cursar solicitudes en función de su ámbito funcional/territorial, usuarios visadores/aprobadores dependiendo del ámbito funcional/territorial, usuario administrador de la solución, entre otros).
- REQ 17. Sincronización automática de la asignación de identidades a roles en los distintos repositorios corporativos de control de acceso. Definidos en el apartado “Aspectos de integración” de este mismo documento. En el supuesto de imposibilidad de integración se preverá la generación de una solicitud de servicio (CTIQ) para su gestión de forma manual.
- REQ 18. Procesos de reconciliación de identidades con objeto de identificar cuentas sin correspondencia en los sistemas corporativos de control de acceso y/o cuentas sin uso.

#### GESTIÓN DE CONTRASEÑAS:

- REQ 19. Sincronización de las contraseñas en los distintos repositorios corporativos de control de acceso. Definidos en el apartado “Aspectos de integración” de este mismo documento.
- REQ 20. Configuración de las políticas de las contraseñas. Como mínimo deberá permitir la configuración de las siguientes características:
- Establecer la longitud mínima y máxima
  - Composición (forzar la combinación de dígitos, letras mayúsculas/minúsculas y/o caracteres especiales)
  - Control de repetición de las últimas 5 contraseñas utilizadas
  - Control de secuencias numéricas y/o patrones similares
- REQ 21. Función de bloqueo manual de usuario (administrador de identidades) con la finalidad de bloquear/suspender acceso (no implica la baja de la identidad en el sistema).
- REQ 22. Generación aleatoria de nuevas contraseñas (en nuevas altas como en cambios de credenciales).
- REQ 23. Funcionalidad de autoservicio para el usuario y managers. Como mínimo debe permitir la posibilidad de gestión de:
- Solicitud de accesos
  - Recuperar contraseña por olvido

### AUDITORIA Y REPORTING:

- REQ 24. Registro (log) cronológico de todas las acciones realizadas sobre una entidad/rol: fecha, hora, usuario, acción (alta, baja, modificación, autorización, asignación de rol, entre otros), detalle del cambio realizado, por ejemplo. Este registro debe ser consultable/exportable.
- REQ 25. Generación de informes (a modo orientativo):
- relación de recursos/productos/aplicaciones/servicios por identidad
  - relación de recursos/productos/aplicaciones/servicios por roles
  - relación de identidades con acceso a determinados recursos/productos/aplicaciones/servicios resúmenes estadísticos (número de usuarios por roles)

#### *4.2.3. Aspectos de integración*

En este apartado se definen los sistemas a integrar con la solución de gestión de identidades. La solución de gestión de identidades deberá integrarse, como mínimo, con los siguientes sistemas y servicios:

- REQ 26. Repositorios de identidades:
- Usuarios internos: META4 y RPVA (números telefónicos)
  - Usuarios externos: SEA
- REQ 27. Repositorios de control de acceso (repositorios de identidades/contraseñas):
- Microsoft Active Directory
  - LDAP Lotus Notes
  - META4
  - Google Suite (en proceso de licitación)
  - Chaman
  - Host
  - LDAP Corporativo (OpenDJ o similar) de nueva creación
  - SEA
  - PSO
- REQ 28. Aplicaciones de soporte:
- Herramienta de ticketing CTIQ (permite aperturar tiquets mediante el envío de un correo electrónico)
- REQ 29. Aplicaciones de registro/auditoria:
- Qradar
- REQ 30. Repositorios de datos maestros (tablas de codificaciones y otros):
- GADA: Relación de dependencias (estructura organizativa/jerárquica)
  - SUC (Sistema Unificado de Codificaciones):
    - Puestos de trabajo (categorías laborales, perfiles, entre otros)
    - Tipo/subtipo de identidades

- Catálogo de productos TIC (roles)

## 5. Equipo de trabajo

El adjudicatario designará un Jefe de Proyecto y aportará los recursos humanos y materiales necesarios, para la adecuada prestación de los servicios establecidos en el presente Pliego.

La responsabilidad del Jefe de Proyecto consiste en asegurar la prestación de los servicios indicados y será el interlocutor único entre el adjudicatario y ASEPEYO.

Entre sus responsabilidades estarán:

- Dirigir, representar y coordinar el equipo de trabajo que está prestando los servicios por parte del adjudicatario.
- Atender cualquier tipo de petición por parte del equipo de ASEPEYO.
- Ser el único interlocutor válido con el equipo de ASEPEYO.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos y de la documentación producida, así como garantizar el cumplimiento de los plazos acordados.
- Presentar los resultados de la realización del servicio.

Respecto al equipo para la prestación del servicio, estará formado por los técnicos y el personal que la empresa adjudicataria aporte para la prestación del servicio.

Como mínimo dicho equipo deberá estar compuesto por tres personas con el perfil mínimo indicado en la siguiente tabla:

PERFIL	Nº PERSONAS	EXPERIENCIA MINIMA REQUERIDA
Jefe de proyecto	1	7 años como responsable en proyectos de consultoría en el ámbito de gestión de identidades.
Consultor	1	5 años como consultor en proyectos de consultoría en el ámbito de gestión de identidades.
Especialista herramienta	1	5 años como implantador/integrador especializado en la solución de gestión de identidades.

Cabe destacar, que no se permitirá que cualquier miembro del equipo de trabajo disponga de dos o más roles asignados. Además, la dedicación de estas personas para el proyecto de esta licitación, deberá ser total y de forma exclusiva dentro de su jornada laboral, evitando su colaboración en otros proyectos de forma paralela.

Será requerimiento obligatorio y exigible, que los licitadores incluyan en sus propuestas técnicas (**sobre 2**), el **currículum vitae** del equipo de trabajo mínimo que van a incorporarse al proyecto. Dichos currículums deberán presentarse firmados (preferiblemente de forma electrónica) por la persona correspondiente e interesada. La no presentación de este documento **dentro del sobre 2** (propuesta técnica), será causa de **exclusión de la licitación**.

Teniendo en cuenta que el incremento de personas del equipo de trabajo será un criterio valorable mediante fórmulas, la cantidad de personas que superen el mínimo exigido y

sus **currículums** relacionados (y firmados por ellos mismos), deberá ser adjuntado dentro del **sobre 3** (oferta económica), ya que en caso de hacerlo dentro del sobre 2, será motivo de exclusión de esta licitación.

### **5.1. Factor de rotación**

Durante la ejecución del contrato, salvo causas mayores, se aceptará un factor de rotación máximo de UNA persona como número de cambios internos del equipo de trabajo asignado al proyecto (equipo mínimo + personas adicionales).

En ningún caso, dicha rotación podrá aplicarse a la persona asignada por el licitador como Jefe del Proyecto, salvo causas mayores, así como generar que el número de personas asignadas al proyecto, quede por debajo del mínimo estipulado en este Pliego ya que en caso de producirse tal situación, será motivo de resolución unilateral del contrato.

Asimismo, será motivo de penalización y en su caso, resolución del contrato, el incremento del número máximo de rotaciones permitidas, según se indica en el anexo VIII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### **5.1.1. Rotaciones en el equipo de trabajo requeridas por adjudicatario**

El equipo de trabajo asignado al proyecto, será aquel que aparezca definido dentro de la propuesta del licitador que resulte ser el adjudicatario del contrato.

La necesidad por parte del adjudicatario de realizar una modificación dentro del equipo de trabajo, ya sea puntual o definitiva, por causas justificadas y ajenas a ASEPEYO, deberá reunir los siguientes condicionantes:

- Documento justificativo donde quede detallado y explicado el/os motivo/s que provocan el cambio.
- Presentación de los posibles candidatos a incluirse dentro del equipo de trabajo y donde se acredite, mediante Currículum Vitae, firmado por el candidato/s, que su perfil es de cualificación técnica igual o superior la persona que sustituirá.
- Conformidad y aceptación de ASEPEYO a alguno de los candidatos presentados. Dicho visto bueno, vendrá por parte del Responsable del proyecto asignado por ASEPEYO.
- Para formalizar estos cambios, el adjudicatario deberá remitir una propuesta por escrito (correo electrónico) a ASEPEYO con una antelación de 10 días hábiles a la sustitución. Para casos de emergencias, donde no pueda cumplirse el plazo indicado, como mínimo, la conformidad al cambio propuesto quedará siempre supeditada a la conformidad por parte de ASEPEYO.
- La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la incorporación del profesional o profesionales que realice/n la sustitución, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la fecha de petición.

#### **5.1.2. Rotaciones en el equipo de trabajo requeridas por ASEPEYO**

ASEPEYO realizará la valoración de la eficiencia, calidad y productividad de las tareas realizadas por el equipo de trabajo durante toda la vigencia del contrato

(Comités de Gobierno). En este sentido, ASEPEYO se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier persona que forme parte del equipo de trabajo asignado por el adjudicatario.

En caso de ser necesario que ASEPEYO solicite este tipo de cambio, se realizará de forma escrita (correo electrónico), con 10 días hábiles de antelación a la fecha de efecto, dirigida al Jefe de Proyecto o superior de este de la empresa adjudicataria y donde se indicaran las justificaciones y motivaciones que han provocado este hecho. Además, esta situación será considerada como una rotación de personal y contabilizará en el cálculo de rotaciones permitidas.

## 5.2. Lugar de trabajo

Los trabajos se desarrollarán presencialmente en las oficinas centrales de la Mutua (provincia de Barcelona).

Puede ser también necesario realizar actuaciones puntuales en las dependencias de la empresa adjudicataria por razón de consulta o utilización de material o documentación obrante en esta, sin que ello suponga ningún tipo de incremento en la facturación de los servicios prestados.

En cualquier caso, el equipo del adjudicatario deberá desplazarse para las reuniones que se consideren necesarias por el Responsable del contrato de ASEPEYO, independientemente de que estas reuniones se celebren en las propias dependencias de ASEPEYO o en otras ubicaciones, corriendo por cuenta del adjudicatario los gastos asociados.

## 6. Condiciones del proyecto

Por parte de ASEPEYO, se asignará un Responsable del proyecto el cual tendrá las siguientes funciones:

- Verificar el correcto desarrollo del proyecto y de la ejecución del contrato.
- Certificar la conformidad a las tareas entregadas/finalizadas por el adjudicatario, dando el visto bueno a su ejecución, funcionamiento o acción que corresponda.
- Comunicar y aplicar las penalizaciones al adjudicatario, en caso que sea necesario.
- Confirmar o solicitar los posibles cambios del equipo de trabajo.

El Responsable asignado por ASEPEYO, podrá delegar sus funciones en una o más personas de ASEPEYO. En ese caso, dicho Responsable lo comunicará por escrito al adjudicatario informando de los datos de la/s persona/s que corresponda e indicando las tareas delegadas.

Durante el desarrollo del proyecto, Asepeyo podrá solicitar, como parte de las tareas de seguimiento y control, entregas intermedias que permitan tanto la verificación del trabajo realizado, como evitar y reducir riesgos en los hitos especificados.

## 7. Homologación

Además de las características técnicas citadas anteriormente, la solución que se oferte deberá **superar** una **prueba de compatibilidad y homologación** para su utilización en la plataforma tecnológica de Asepeyo.

En este sentido, una vez realizada la valoración de todas las ofertas recibidas y disponiendo de los resultados provisionales (Sobre 2 + Sobre 3) previos a la adjudicación, ésta quedará condicionada al resultado satisfactorio del proceso de homologación. Así, el ofertante que disponga de una mejor puntuación en base a los criterios de adjudicación estipulados, deberá superar la prueba de compatibilidad y funcionamiento en la plataforma de Asepeyo.

Para poder realizar este proceso de homologación, Asepeyo (en colaboración con el proveedor de Outsourcing), contactará con el licitador correspondiente, para coordinar las tareas de **instalación y configuración básica** del servicio propuesto para que puedan llevarse a cabo las oportunas pruebas de compatibilidad y correcto funcionamiento.

En caso que la homologación dé un resultado negativo, la oferta quedará descartada y se procederá a valorar el servicio propuesto por el siguiente licitador con mejor resultado y así sucesivamente hasta disponer del servicio que se integre correctamente con la plataforma tecnológica de Asepeyo.

Este proceso de homologación, finalizará con un informe técnico que será emitido por el proveedor de Outsourcing, el cual será validado y confirmado por Asepeyo. Una vez realizado, se comunicará el resultado obtenido al licitador correspondiente.

## 8. Plazo de ejecución

El plazo de ejecución para la puesta en marcha del servicio, que dispondrá el adjudicatario, será el siguiente:

- Plazo máximo de **4 meses** para la ejecución de la fase de consultoría, de revisión/diagnóstico de la política de gestión de identidades actual y entrega de la definición del modelo futuro. Se valorará la mejora del plazo máximo detallado.
- Plazo máximo de **10 meses** para la entrega de la solución, instalación, configuración, integración, puesta en marcha, realización de la formación y entrega definitiva del proyecto. Se valorará la mejora del plazo máximo detallado.

El cómputo del plazo para ambas tareas, se iniciará a partir de la firma del contrato, es decir, el plazo total NO es acumulativo y ambas tareas deberán trabajarse de forma paralela. Dicho plazo puede quedar interrumpido en aquellos casos en los que por motivos ajenos al adjudicatario éste no pueda avanzar en las tareas de ejecución del servicio propuesto.

Aunque se indica que la planificación se realizará una vez adjudicado el contrato, se valorará la presentación de los diferentes apartados que tendrá dicha planificación y donde como mínimo se indicarán las tareas y subtareas, alcance de cada una de ellas y entregables relacionados. **La información respecto a los plazos de tiempo implicados**

**en cada una de las tareas NO DEBE SER INCLUIDO en este apartado, ya que podría ser causa de exclusión al ser información que debe presentarse en el sobre 3.**

El adjudicatario deberá entregar, a la finalización de la actividad de puesta en marcha de la solución, unos manuales de usuario personalizados para las diferentes tipologías de usuario descritas. Éstos se entregarán en formato digital.

## 9. Condiciones de pago

El adjudicatario emitirá una o varias facturas, según las necesidades de Asepeyo, con el detalle de los conceptos que serán definidos en la fase previa (Análisis y Revisión, según apartado “Revisión de la gestión de identidades actual y modelo futuro”).

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria.

En todo caso, la factura deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 6 del RD 1496/2003 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y con lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público (<http://www.facturae.gob.es/face/Paginas/FACE.aspx>).

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de contratación de esta Mutua, el adjudicatario deberá indicar en la factura o certificación correspondiente el número de referencia del contrato que ASEPEYO facilitará a la empresa adjudicataria una vez firmado y registrado el mismo en su base de datos. La no inclusión del número de referencia citado en la factura retrasará de forma indefinida su aprobación y por tanto su pago.

## 10. Penalizaciones y causas de resolución del contrato.

Con la finalidad de garantizar el acuerdo de servicio por parte del adjudicatario, según las especificaciones detalladas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, se aplicará un sistema de deducciones por incumplimientos. Para ello, se fijan una serie de deducciones, según la falta cometida y siempre que el incumplimiento sea imputable al adjudicatario, que se clasificarán en faltas leves o graves. Las faltas serán acumulativas, convirtiéndose 3 faltas leves en una grave.

Frente a una falta grave, Asepeyo se reserva el derecho a aplicar una penalización correspondiente al 10% de la facturación correspondiente, sea mensual o anual. En caso que la facturación sea anual, Asepeyo se reserva el derecho a solicitar la emisión de facturas de abono que justifiquen la penalización en el momento en que se realizan.

A la tercera falta grave, se podrá resolver el contrato de forma unilateral.

Tipo de falta según acción incumplida:

- I. **Falta leve:**
  - a. Indisponibilidad de la solución durante más de 36 horas al mes (1,5 días) de forma acumulada o continuada.
  - b. No emisión formal de los informes o entregables pactados durante la ejecución del contrato (planificación).

- c. Realización de intervenciones de mantenimiento no planificadas o fuera de la franja horaria acordada por Asepeyo.
- d. Incidencias derivadas de una configuración, implantación y/o integración, errónea y/o un malfuncionamiento de la solución. Si una misma incidencia se produce de forma reiterativa (más de 3 veces en un mes), ésta tendrá la consideración de falta grave.
- e. Cuando no se cumpla cualquier otro requerimiento de este pliego no considerado falta grave.

II. **Falta grave:**

- a. Superar los “plazos de ejecución” del proyecto propuestos para cada actividad incluidos en la oferta del adjudicatario.
- b. Superar los tiempos de resolución de incidencias establecidos en la oferta.
- c. Errores o incidencias de la solución con relevancia en materia de seguridad de la información (vulneración de la confidencialidad, entre otros).

En caso de alcanzar tres faltas graves, Asepeyo notificará al adjudicatario su intención de resolver el contrato por escrito indicando la fecha estimada para la finalización definitiva de la prestación de los servicios. A partir de la notificación, el adjudicatario mantendrá la obligación de seguir prestando los servicios hasta la devolución completa de los mismos, a plena satisfacción de Asepeyo y a quién ésta designe.

## 11. Formación y gestión del cambio

Las empresas licitadoras deberán presentar un plan de formación para gestionar el cambio, capacitar a los usuarios de la solución y dinamizar su uso, en el que se identifiquen las necesidades de formación, quiénes son los destinatarios de las mismas, qué han de saber, asimilar o aprender a usar y cómo debe ser el proceso que conseguirá que adapten su conducta.

La formación podrá ser realizada en diferentes sesiones (convocatorias) y de forma conjunta a todos los usuarios destinatarios o por grupos de usuarios según el perfil que deban tener, pero en ningún caso, podrá limitarse el nº de asistentes.

Como mínimo, el licitador deberá contemplar en su propuesta, la realización de sesiones de formación presencial, cuyo número y contenido será:

- Un mínimo de 3 jornadas (6h/jornada) de formación presencial relativa a la configuración, arquitectura y administración de la solución.
- Un mínimo de 3 jornadas (6h/jornada) de formación presencial relativa a la operación de la solución.

Las sesiones de formación se realizarán en las dependencias de Asepeyo que se designen (Barcelona ciudad). El horario de impartición, será de entre las 9h y las 17h en día laborales.

A la finalización de éstos se entregará un certificado de asistencia y aprovechamiento de los cursos.

El plan incluirá un calendario de formación, planificando las fechas idóneas para la formación de cada perfil identificado.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el material didáctico que sea necesario para impartir los cursos, entendiéndose que al menos, será necesario un manual de referencia a modo de tutorial, al margen del propio manual de usuario. Esta documentación se aportará en formato electrónico (Microsoft Office y/o PDF), y además se aportaran las copias impresas y encuadernadas que se requieran.

## 12. Mantenimiento y servicio técnico

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta la metodología del servicio técnico como de atención al cliente para el tratamiento de las incidencias, a partir de su reporte y hasta su finalización.

El servicio de mantenimiento deberá contemplar tanto su aspecto correctivo como la asistencia técnica a los usuarios.

Para la resolución de incidencias sobre el funcionamiento y procedimientos operacionales que formen parte del proyecto se utilizará la asistencia telefónica o correo electrónico.

### 12.1. Atención técnica al usuario

Se incluirá en la oferta, la atención al usuario vía telefónica, vía e-mail y/o vía remota, en la que se resolverán las dudas que estos pudieran tener acerca del funcionamiento del servicio. La atención al usuario será:

- Funcionamiento del servicio:  
24x7, 365 días al año.
- Tiempo de respuesta:  
El más breve posible con el fin de garantizar la participación del licitador y teniendo en cuenta los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado "Incidencias" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Tiempo de resolución:  
El más breve posible con el fin de garantizar la participación del licitador y teniendo en cuenta los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado "Incidencias" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

### 12.2. Mantenimiento

La empresa adjudicataria deberá mantener actualizada la solución propuesta, conforme a las mejoras o nuevas versiones de la misma. Estas acciones no podrán implicar ningún coste relacionado.

La incorporación de estas actualizaciones/mejoras no deberá, en la medida de lo posible, afectar al funcionamiento normal de la solución, por lo que antes de su instalación la empresa adjudicataria garantizará que se realizan las pruebas oportunas, de manera previa a la incorporación de estas actualizaciones en el servicio.

Dentro del precio de adjudicación del contrato, y durante toda la vigencia del contrato, se incluirá el mantenimiento correctivo así como la asistencia técnica remota o presencial, sin límite de horas, en caso de mal funcionamiento de la solución.

#### ***12.2.1. Mantenimiento correctivo***

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellos errores específicos de la solución y el posible mal funcionamiento por motivos ajenos a Asepeyo y que sean derivados por el diseño, arquitectura, desarrollo, configuración, integración, funcionamiento habitual, por ejemplo, así como de los flujos o desarrollos establecidos por Asepeyo y que hayan sido implementados por el adjudicatario.

Los tiempos de resolución de las incidencias se adaptarán a los especificados en el apartado "Incidencias" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

El mantenimiento correctivo incluirá la generación de la nueva versión de la solución, su prueba exhaustiva y su puesta en marcha acorde con los procedimientos de Asepeyo. Como paso previo a su puesta en marcha siempre se deberá contar con la aprobación del personal de ASEPEYO, que autorizara el cambio correctivo.

#### ***12.3. Condiciones de las actualizaciones de la solución***

Determinadas gestiones relacionadas con la instalación de actualizaciones de la solución, serán realizadas por el proveedor de Outsourcing TI contratado por Asepeyo o bien, en colaboración con éste.

Cualquier instalación o despliegue de las actualizaciones de la solución, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a. Previa a la aplicación de la actualización de la solución, el adjudicatario velará por la realización de una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes a Asepeyo, evitando la pérdida de información.
- b. Antes de ejecutar la actualización de la solución, será necesario disponer de la conformidad de Asepeyo
- c. Las actualizaciones de la solución, deberán ser realizadas preferiblemente entre las 0:00 y 6:00 horas, aunque podría darse el caso que Asepeyo solicite que el cambio de versión o actualización sea realizado en un horario diferente durante las 24 horas del día.
- d. Si se produjera una degradación del rendimiento de la solución como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio o actualización, el adjudicatario deberá tratarlo como un error de la misma.

### 13. Incidencias

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios de la solución, en la puesta en servicio de la misma se deberá entregar un plan de soporte y resolución de incidencias que sirva como complemento a la fase de formación, que permita la tutela y acompañamiento a los usuarios en la tramitación de los primeros trámites. Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el reporte de consultas o errores.

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al Servicio de Mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería/incidencia, hasta el momento en que el servicio, se ha restablecido a su normal funcionamiento.
- **Tipo de incidencia 1-PRIORITARIA:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de las funcionalidades claves sin que el aplicativo permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 2-ALTA:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad clave aunque el programa permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad o fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave pero que afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 3-NORMAL:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 4-CONSULTAS:** Solicitud de información sobre el uso y la configuración del la solución.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
<b>Tipo 1 – Prioritaria</b>	1 horas	8 horas
<b>Tipo 2 – Alta</b>	4 horas	24 horas
<b>Tipo 3 – Normal</b>	8 horas	72 horas
<b>Tipo 4 - Consulta</b>	48 horas	96 horas

Cabe la posibilidad que Asepeyo contacte con el proveedor externo de servicios TIC para informarle de la avería o incidencia relacionada y sea el proveedor externo de servicios

TIC quien contacte con el servicio de soporte para solucionar o dar respuesta que corresponda.

## 14. Seguridad y confidencialidad

La solución deberá permitir la realización de copias de seguridad y su recuperación acorde con los procedimientos y sistemática establecida por Asepeyo. La responsabilidad en la realización y/o mantenimiento de dichas copias de seguridad, recaerá en el proveedor de Outsourcing contratado.

El sistema de identificación de usuarios, asignación de roles y control de los usuarios administradores, deberá de garantizar la seguridad lógica de la información, eliminando cualquier posibilidad de accesos incontrolados y no autorizados, por personal no autorizado por Asepeyo.

La solución dispondrá de un modulo de auditoría que permita la trazabilidad de las acciones del usuario, en especial aquellas que impliquen mayor riesgo para la integridad de la base de datos.

Durante la fase de personalización de la solución, el equipo de implantación e integración de la empresa adjudicataria, deberá tomar todas las precauciones y medidas necesarias para que el servicio resultante sea robusto, minimizando el riesgo de pérdida de integridad.

Todos los miembros de los equipos de implantación, integración y soporte de la empresa adjudicataria están obligados a guardar secreto profesional y estricta confidencialidad sobre toda la información a la que tengan acceso durante el desarrollo del proyecto de personalización y su posterior mantenimiento, por tiempo indefinido desde la finalización del contrato.

## 15. Condiciones de presentación de la oferta

Las empresas licitadoras deberán presentar su oferta técnica y relativa a los criterios sometidos a un juicio de valor (sobre 2) y económica oferta relativa a los criterios cuantificables mediante aplicación de fórmulas (sobre 3) de acuerdo con lo previsto e indicado en el **anexo A** del presente pliego de prescripciones técnicas.

Las ofertas deberán ir precedidas de un índice estructurado y deberán presentarse en formato electrónico.

Quique Montserrat Sánchez  
Área Técnica - Dir. Contratación Asepeyo

## 1. Anexo A. Presentación de la oferta (sobres 2 y 3)

### 1. Presentación de la documentación cuya valoración estará sometida a juicios de valor (**SOBRE 2**)

Las empresas licitadoras deberán presentar en el sobre 2 toda aquella documentación que crean conveniente con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en los pliegos y de acuerdo con los criterios de adjudicación sometidos a un juicio de valor indicados en el Anexo XI del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que servirán para la valoración de las ofertas presentadas.

La documentación que se incluya en el sobre 2 no podrá contener información ni referencia alguna a cualquier criterio cuantificable mediante fórmulas (sobre 3). En ese caso la empresa licitadora quedará automáticamente excluida de la licitación.

**La documentación incluida en el sobre 2 deberá presentarse en formato electrónico (preferiblemente firmada digitalmente)** y deberá estar perfectamente ordenada y clasificada, con un índice previo.

**Como mínimo**, los licitadores deberán incluir en el sobre 2 la siguiente información (siguiendo el mismo orden que se detalla en el pliego), **teniendo en cuenta que el incumplimiento de estas indicaciones puede ser motivo de exclusión**:

- a) Confirmación del cumplimiento de las tareas detalladas en el apartado 1.2 “Alcance del contrato”.
- b) Confirmación del cumplimiento de los objetivos detallados en el apartado 1.3 “Situación actual”.
- c) Documento confirmando los requisitos detallados en el apartado 4.2 “Solución de gestión de identidades” y de sus subapartados. Dicha confirmación, deberá cumplimentarse detallando que opción de la herramienta lo contempla.
- d) Definición del equipo de trabajo **mínimo solicitado** en el apartado 5 “Equipo de trabajo”.
- e) Indicaciones para poder realizar las pruebas de funcionamiento de la solución, según se indica en el apartado 7 “Homologación”.
- f) Plan de mantenimiento, servicio técnico e incidencias (apartados 12 y 13, junto sus subapartados)
- g) Confirmación del cumplimiento del contenido del apartado 14 “Seguridad y confidencialidad”.
- h) Propuesta de los criterios de adjudicación sometidos a Juicio de Valor

### 2. Presentación de la documentación cuya valoración estará sometida a criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas (**SOBRE 3**)

**La documentación incluida en el sobre 3 deberá presentarse en formato electrónico (firmada digitalmente)** y deberá estar perfectamente ordenada y clasificada, con un índice previo.

- 1) Oferta económica
- 2) Ampliación del equipo de trabajo mínimo y documentación relacionada, según apartado 5.
- 3) Reducción plazos de ejecución, según apartado 8 “Plazos de ejecución”
- 4) Jornadas de formación, según apartado 11 “Formación”
- 5) Mejoras, según criterios de valoración mediante fórmulas automáticas

Deberá presentarse conforme al modelo indicado en el **Anexo V** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.