

Nº EXPEDIENTE: AST_2017_028

**Denominación: Migración y nueva
implantación del Sistema de Gestión de
Identidades y Directorio corporativo**

Pliego de Prescripciones Técnicas

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETO	4
3. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL	5
3.1. FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA	7
4. ALCANCE	10
5. PLAN DE TRANSICIÓN.....	12
6. SERVICIO DE MEJORA CONTINUA.....	13
6.1. ATENCIÓN CONTINUA.....	13
7. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.....	18
8. PLAZO DE EJECUCIÓN.....	19
9. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.....	20
10. CONTENIDO DE LAS OFERTAS.....	21
10.1. SOBRE Nº UNO	21
10.2. SOBRE Nº DOS	21
10.3. SOBRE Nº TRES.....	22
11. ANEXO I.	23
12. ANEXO II.	24
Resumen de conectores, tareas y flujos.....	24
Conectores	24
Flujos.....	24
Tareas	25

1. Introducción

La entidad de Derecho Público Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST), adscrita al Departamento de Innovación, Investigación y Universidad del Gobierno de Aragón tiene entre sus funciones proporcionar una solución satisfactoria a las necesidades que demanda la Administración de la Comunidad Autónoma, y muy especialmente, soluciones orientadas a facilitar la relación entre sus administrados y los trabajadores públicos mediante un acceso y utilización racional de las tecnologías de la información facilitando y promoviendo soluciones que permitan la relación digital entre la administración, sus trabajadores y los ciudadanos.

El Gobierno de Aragón es consciente de estas necesidades y en función de las mismas ha puesto en marcha diversas iniciativas. Unas iniciativas son tendentes a proporcionar nuevos o más avanzados servicios, tanto a los trabajadores públicos como a los ciudadanos y otros, como los que son objeto de esta contratación, para evolucionar herramientas ya implantadas que, debido a la constante evolución tecnológica han quedado desfasadas y fuera del ciclo de vida.

La Gestión de Identidades es el proceso encargado de regular el acceso a la información a lo largo del tiempo, relacionando las identidades con personas y aplicaciones. Los usuarios no son sólo los empleados directos de la organización, sino que el concepto se aplica habitualmente también a cuentas genéricas, proveedores, clientes, etc.

El servicio de Gestión de Identidades es básico para dar una identidad única a los usuarios y tener replicados sus datos en todo el resto de repositorios donde figuran. Es además clave en la asignación o retirada de permisos en el acceso a las aplicaciones y sistemas: correo electrónico, SAMBA, directorio LDAP, acceso a la VPN, etc.

También es el encargado de la gestión de contraseñas, su caducidad y la replicación de éstas. Con este sistema se consigue que la provisión de cuentas de usuario y contraseñas esté centralizada, así como los criterios de autenticación queden unificados, garantizando la usabilidad y seguridad.

Las principales aplicaciones corporativas del Gobierno de Aragón basan su autenticación e incluso, en algunos casos, sus autorizaciones en el servicio de directorio corporativo no siendo posible su funcionamiento sin este servicio.

2. Objeto

Con objeto de garantizar un sistema de Gestión de Identidades estable, actualizado, que soporte los nuevos requisitos que se requiera en cada momento, que esté sujeto a evolutivos, que soporte la carga de rendimiento que se precise por parte de usuarios y aplicaciones, se precisa adquirir un nuevo sistema de gestión de identidades y directorio corporativo basado en LDAP.

Para ello se requiere:

- Suministro de software y licencias correspondientes.
- Servicios de instalación/implantación de la solución.
- Servicios de adaptación a los requisitos del Gobierno de Aragón.
- Servicios de migración de la solución actual a la nueva plataforma.
- Servicio de Desarrollo Evolutivo.
- Servicio de Formación.
- Servicio de mejora continua.
 - Servicio de Atención de Incidencias/peticiones.
 - Suministro de Nuevas Versiones de Software.

3. Descripción de la situación actual

El Gobierno de Aragón, dispone de un sistema corporativo de Gestión de Identidades, administrado y mantenido por AST. Este sistema está soportado bajo el producto Sun Identity Manager 8.1, habiendo sufrido una alta personalización para cubrir las necesidades de la organización. La empresa SUN fue adquirida por Oracle en el año 2009. El fabricante de la solución, ha descontinuado el producto Sun IdM.

Debido a los requerimientos de la organización y a la notoriedad y criticidad que ha ido obteniendo la solución ha sido necesario personalizarla mediante desarrollos y ampliaciones que no venían originalmente con el producto.

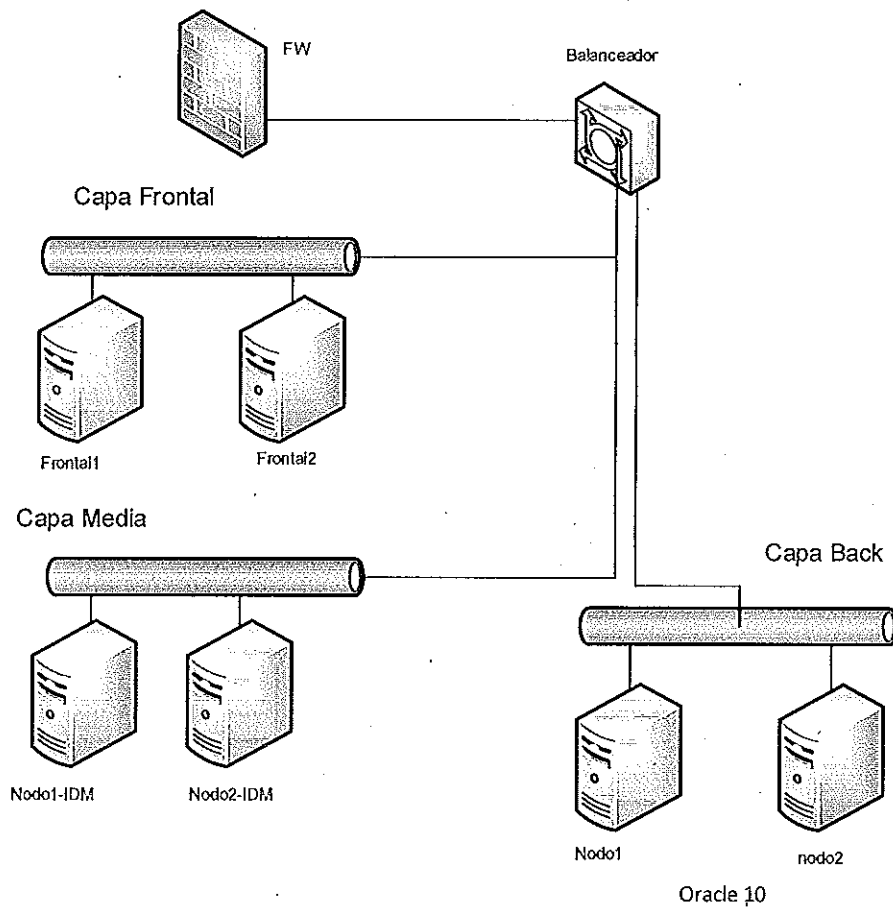
El sistema se haya instalado en dos máquinas balanceadas para garantizar la alta disponibilidad y con un mecanismo de continuidad mediante réplica del sistema en un CPD secundario. El sistema de alta disponibilidad está proporcionado por un cluster de servidor de aplicaciones bajo sistema Sun application Server 8.2, estando ya estos componentes fuera de soporte.

Los servidores se alojan en una infraestructura virtualizada sobre OVM (Oracle), son sistema operativo Solaris 10 y 16 Gb de RAM. La base de datos del mismo está en una base de datos externa sobre tecnología Oracle, versión 10.

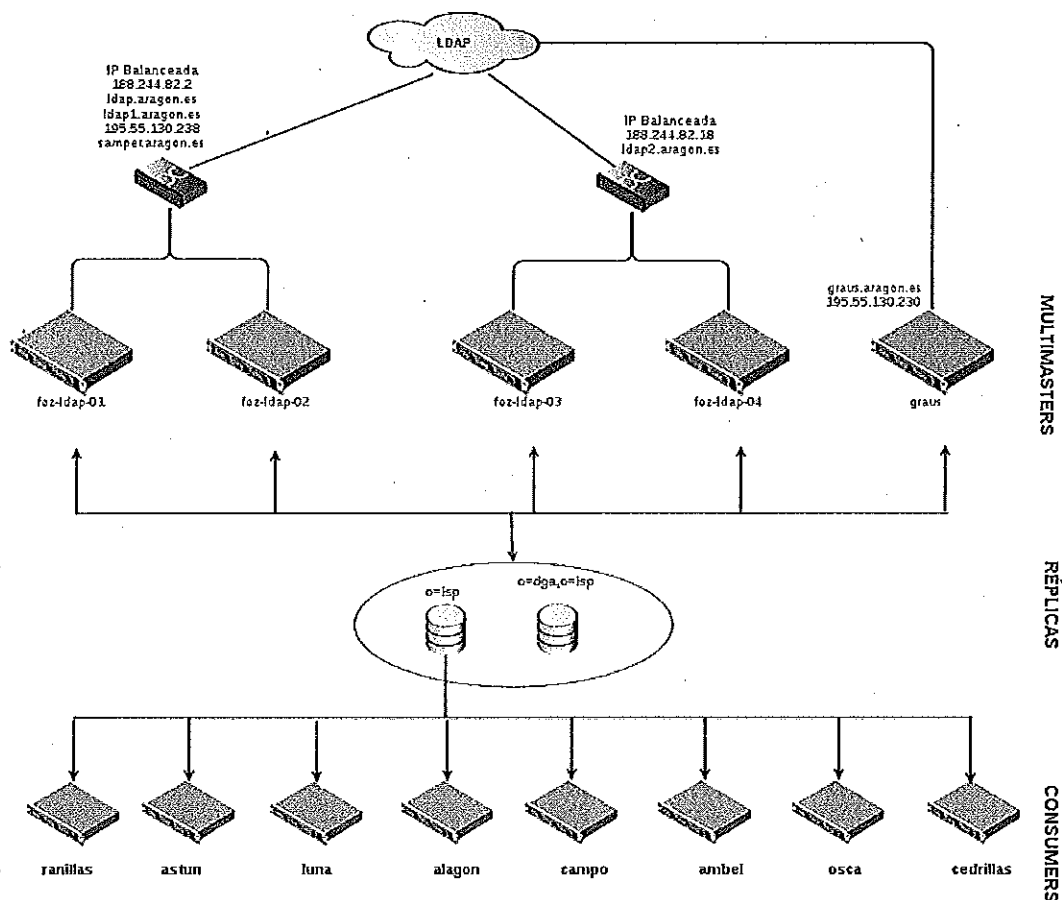
El sistema LDAP está integrado por 5 multimasters, dos proporcionados en alta disponibilidad desde el CPD principal de Walqa, otros 2 también en alta disponibilidad proporcionados desde el CPD secundario de Pignatelli. El quinto nodo es un multimaster standalone que se ha mantenido por compatibilidad con aplicaciones que hacían referencia mediante IP y no por nombre de directorio.

Hay que tener en cuenta en este caso que el servicio de servidor de ficheros e impresión, que no está dentro del alcance de este contrato, se sirve para la autenticación y autorización de unas réplicas de ldap, funcionando como esclavos de los 5 multimaster anteriormente citados. En este caso, los directorios de esta réplica son Red Hat Directory 389.

En el esquema del sistema actual:



Se indica también mediante esquema la solución LDAP actual:



3.1. Funcionalidades del sistema

La provisión de identidades consiste en realizar el alta, baja o modificación de los datos de acceso de un usuario en un repositorio maestro de la información (fuente autoritativa) y que se propague automáticamente a todos los sistemas afectados.

- Flujos de trabajo o Workflow para el Alta, Baja y Modificación de usuarios y/o atributos en los diferentes roles.
- Definición de Roles de acceso.
- Integración con otras aplicaciones de autoservicio de cambio y reseteo de contraseñas
- Políticas de suministro de usuarios y contraseñas.
- Reglas de recolocación o adopción de cuentas de usuario.
- Auditoria de todas las operaciones de provisión.
- Administración delegada de algunas funcionalidades:

- Cambio y reinicio de contraseña, los administradores delegados podrán cambiar las contraseñas a los usuarios que entren dentro de su ámbito de aplicación.
- Asignación de roles, podrá asignar un subconjunto de roles sobre los que tendrá autorización.
- Delegar aprobaciones y autorizaciones que tuviese asignadas.
- Ejecución y descarga de aquellos informes en los que está autorizado.
- Configuración de recursos administrados.

La actual plataforma de Gestión de Identidades del Gobierno de Aragón está basada en la herramienta SUN Identity Manager 8.1. Desde su primera implantación ésta ha sido ampliada y personalizada para adaptarse a las necesidades de la organización. Esta herramienta sincroniza datos desde y hacia varios sistemas heterogéneos.

En el Gobierno de Aragón existen varios tipos de usuarios según el colectivo al que pertenezcan: Empleados, usuarios externos o no empleados, etc., y dependiendo de si son personas físicas, usuarios genéricos, etc.

Los datos básicos de las identidades, para las personas físicas se pueden obtener automáticamente desde el sistema de recursos humanos (SIRHGA) de la organización y también se pueden proveer de forma manual para otro tipo de cuentas.

El sistema de Gestión de Identidades tiene su repositorio interno en una base de datos Oracle, además de conectores para sincronizar datos desde y hacia otros sistemas. El detalle de los flujos se detalla en el ANEXO I, de este pliego.

En el ANEXO II, se proporciona un detalle de conectores, flujos y tareas del sistema actual.

Todas las operaciones de modificación realizadas por los administradores quedan auditadas y pueden consultarse a posteriori.

Hay algunos aspectos de seguridad de la información que están delegados en el IDM tales como la caducidad periódica de contraseñas y la unicidad de éstas, los procedimientos de reinicio contraseñas a los usuarios que no lo puedan hacer por sí mismos, el cumplimiento de políticas de contraseñas, etc.

IDM es el encargado de realizar cuantas acciones se precisen para garantizar que la parte de la seguridad que tiene delegada se lleve a cabo siguiendo los procesos que se dicten en las políticas de seguridad y en el momento oportuno. Para conseguir este propósito se han puesto en marcha varios flujos de trabajo de ejecución diaria y que automatizan todos estos procesos, un ejemplo de esto es el

proceso de caducidad de contraseñas que envían por correo electrónico avisos a aquellos usuarios cuya contraseña esté próxima a expirar o que ya haya expirado deshabilitando sus cuentas en este último caso.

El sistema, con el objetivo de suministrar un acceso vía estándar LDAP a sus datos, proporciona una réplica de los más importantes al que tienen acceso las aplicaciones que así lo requieran. La mayoría de las aplicaciones y/o sistemas que basan sus autorizaciones en el LDAP lo realizan extendiendo el esquema de éste con nuevas clases y atributos y, mediante la pertenencia a grupos estándar de LDAP.

4. Alcance

Tal y como se ha indicado en el objeto del este contrato, se precisa migrar el actual sistema de gestión de identidades y directorio corporativo a una nueva solución de tal forma que:

- Se cubran al 100% las funcionalidades que el sistema presta a día de hoy
- Se dote de la flexibilidad necesaria para que el cambio tecnológico tenga un impacto despreciable en la operativa diaria de los usuarios.
- El Software a implantar esté acreditado tanto por el número de implantaciones realizadas a nivel Nacional o internacional como por la garantía de evolución ofrecida estable con posibilidades de crecimiento y evolución.
- Se permita evolucionar las funcionalidades ofrecidas por la solución para dar respuesta a las nuevas necesidades planteadas

Dentro del alcance del contrato, se establecerá una bolsa de horas de al menos 250 horas anuales, para el desarrollo nuevas integraciones o ampliación de las características del sistema una vez implantada la nueva solución, se valorará la disposición de la empresa a ejecutarlas una vez finalizado el plazo inicial del contrato, así como su incremento.

En el caso de que el software sobre el que se sustente la solución fuera propietario, las licencias deberán ser suministradas en propiedad vitalicia o por periodo de tiempo ilimitado al Gobierno de Aragón. El propietario del software licenciado, deberá garantizar la continuidad del mismo durante al menos 5 años posteriores a la finalización de esta licitación. Se precisará a tal fin el compromiso escrito conjunto del fabricante y el licitador, de la aceptación de tal condición. A la finalización de la presente licitación, el coste de soporte y mantenimiento del software (licenciado o no) y de la solución implementada, no podrá ser superior al correspondiente al "soporte y mantenimiento del sistema a implantar". A tal fin se precisará compromiso escrito conjunto por el fabricante del software y licitador, de aceptación de tal condición. Se suministrarán, si es el caso, licencias tanto para el entorno de Producción, como de Pre-producción.

AST pondrá a disposición del licitador las infraestructuras corporativas en las que se dispone de capacidad de proceso, licencias de componentes de backend y middleware. Se dispone entre otros de posibilidad de utilizar el licenciamiento corporativo a la hora de desplegar sistemas con SO Red Hat, BB.DD Oracle, MiddleWare Oracle y MiddleWare Jboss. En el caso de requerir este uso, en la oferta técnica se detallará tanto el número de máquinas a disponer y los componentes software a utilizar. Deberá asumirse las directrices o especificaciones que indique AST al respecto. Se valorará como parte de la solución a implantar el detalle claro de los requerimientos de infraestructura que la

solución vaya a demandar, así como la mejor integración de los mismos en las infraestructuras corporativas.

En el caso de que la solución a implementar requiera de software adicional no incluido en la relación anterior (sistema operativo, de base de datos, de aplicativos, etc.), éste formará parte de la solución, habrá de suministrarse en propiedad, y su coste de mantenimiento deberá estar incluido en el coste de mantenimiento de la solución global. Esto es, se considerará que todas las licencias adicionales forman parte del sistema de Gestión de Identidad y/o directorio a suministrar e implementar.

Todo el software que se suministre con la solución será en español.

Se deberán realizar dentro del alcance todos los trabajos necesarios para dotar a la nueva solución de toda la funcionalidad de la solución actual.

Los trabajos a realizar siempre deberán garantizar la continuidad del servicio.

Se valorará que la solución se pudiera desplegar en los dos CPDs del gobierno de aragón de manera activa-activa. En caso de que la solución no fuera así, se requerirá un plan de continuidad entre el CPD activo y el de respaldo. Dentro del contrato se deberán realizar y documentar las pruebas de continuidad que AST estime para la correcta comprobación de la solución.

El directorio LDAP, alimentado desde el IDM, podrá contener más información de la actual siempre definida desde una fuente autoritativa única, en el caso actual el directorio electrónico único. Tipo nombre, apellidos, ubicación física, etc.

El LDAP propuesto deberá tener soporte para protocolo LDAP seguro. A este directorio se le integrarán sistemas de gestión de administración de redes basados en RADIUS, como Cisco ISE. También se requerirá para la identificación de usuarios y sus atributos de cara al acceso a recursos de red, como firewalls, servicios 802.1x, y otros similares.

El servicio IDM actual permite crear servicios de actualización de datos o solicitud de los mismos mediante webservices WSDL/SOAP/XML, es deseable y así se valorará dentro de la oferta técnica que el nuevo sistema permita, además de los actuales, otros tipo REST/JSON.

5. Plan de Transición

El licitador deberá especificar un plan de transición que detalle la migración de los servicios desde la situación actual hasta la situación de explotación y operación del servicio. Tanto el nivel de detalle incluido en el plan de transición, como la viabilidad y eficacia de las medidas que en él se propongan, serán especialmente valoradas en el momento de evaluar las ofertas presentadas, dentro de la oferta técnica a presentar.

- Las líneas básicas del Plan de Transición son las siguientes:
- Identificación de los mecanismos que garanticen la continuidad de servicio, debiéndose establecer en el Plan indicación expresa de las necesidades y limitaciones que dicha migración presente. En particular, deberá incluirse la información que sigue:
 - Identificación y descripción de cada una de las tareas
 - Plazos de ejecución de las distintas actividades y resultados descritos
 - Cargas de trabajo y asignación de responsable correspondiente a cada actividad
 - Calendario de migración
- La ejecución del Plan de Transición definido podrá ser modificada por los responsables de AST en el caso de que se produzcan circunstancias sobrevenidas.
- Formación del personal.
 - Se incluye dentro del plan de transición una formación con los requisitos mínimos que se incluyen a continuación:
 - La formación debe permitir el conocimiento sobre la administración de los productos y labores de operatoria asociados de forma que capacite a los asistentes en cada uno de los productos suministrados por los licitadores.
 - Toda la documentación y formación en todos sus niveles será en español y previamente aprobada por AST.
 - Los cursos se impartirán en las dependencias que AST determine en su momento.
 - Se solicitará una formación específica en la creación y programación de flujos.

Dentro de la oferta técnica se valorará el plan de formación previsto.

6. Servicio de mejora continua

6.1. Atención continua

Una vez implantada la nueva solución y durante la vigencia del contrato, el licitador deberá proporcionar un servicio de mejora continua y atención para las posibles incidencias, peticiones o tareas que surjan sobre el servicio.

El adjudicatario pondrá a disposición de AST un mecanismo de recepción de aquellas incidencias, peticiones o tareas que pudieran darse durante la prestación de los servicios definidos en este documento y será el punto de comunicación única entre el centro de atención a usuarios del Gobierno de Aragón y el prestatario del servicio a contratar.

Se establecerá por parte del Adjudicatario un interlocutor/canalizador de las incidencias/peticiones al cual se reportarán las acciones e incidencias del Servicio.

El licitador realizará todos aquellos procedimientos, manuales o instrucciones técnicas que se precisen para una resolución inmediata por parte de la primera línea de atención del CAU de las incidencias, peticiones o requerimientos de los usuarios. Será valorado de manera especial la posibilidad de automatizar cualquier petición que pudiera darse por parte de los usuarios y su incorporación al autoservicio del empleado (portal donde el empleado público puede autoprovisionarse y realizar distintas solicitudes TIC de manera autónoma. En implantación en estos momentos).

Existirá soporte 24 x 7 para las incidencias de prioridad 1. Para el resto de las incidencias se requiere un servicio 8 x 5.

No habrá límite en el número de interacciones.

Matriz de prioridades

- El proceso ITIL de gestión de incidencias implantado en Aragonesa de Servicios Telemáticos establece una **clasificación común** para todas las incidencias y peticiones de servicio (INC/PS) de los servicios implantados. Esta clasificación se basa en los conceptos de IMPACTO y de SEVERIDAD, los cuales determinan la PRIORIDAD de resolución conforme a la matriz establecida también de manera común para todos los servicios e indicada más adelante.
- Cualquier línea de servicio que incluya la resolución de incidencias y que deba ser integrada en los procesos y herramientas de Gestión de Servicios de Aragonesa de Servicios Telemáticos, debe contemplar el procedimiento de categorización y la matriz de prioridades establecidos de forma común para todos los servicios.

► Esta clasificación se basa en los conceptos de **IMPACTO** y de **SEVERIDAD**, los cuales determinan la **PRIORIDAD** de resolución conforme a la siguiente matriz.

PRIORIDAD Severidad	Impacto			
	1	2	3	4
1	1	1	2	3
2	1	2	3	3
3	2	3	3	4
4	3	3	4	4

► En base a la matriz común de prioridades, cada servicio concreto establece sus tiempos de resolución o de respuesta particulares y el nivel de cumplimiento exigido (nivel de servicio). Tanto los tiempos como los niveles de servicio objetivo pueden establecerse para cada servicio en base a la tipología (INC/PS), la prioridad (1/2/3/4) y/o el grupo de resolución (proveedor).

► A continuación se describen los conceptos utilizados para la clasificación de las incidencias y peticiones de servicio y se detalla el significado de los diferentes niveles de **IMPACTO** y **SEVERIDAD** y el correspondiente factor asociado de **PRIORIDAD**, bajo los cuales se establecen los niveles de servicio objetivo establecidos para su resolución.

a) Código de **IMPACTO**

► Se obtiene de la siguiente tabla, en base al volumen o tipología de usuarios afectados, determinando el grado de impacto en la organización, en el negocio o en los servicios ofrecidos, dada su relevancia, entidad o consecuencia, o por su efecto en la imagen u opinión pública.

Impacto	Descripción
1	EMPRESA/EDIFICIO/VENTANILLA/CIUDADANOS/EMERGENCIAS , cuando afecta a toda la organización, a más de un departamento, a todo un edificio, tiene repercusión directa en servicios de atención al público o afecta a los servicios de emergencias.
2	SITIO/DEPARTAMENTO/UNIDAD DE NEGOCIO , cuando afecta a un único departamento, toda una planta o en general a una unidad de negocio.
3	USUARIOS MÚLTIPLES , cuando afecta a más de un usuario en relación al uso o configuración común y particular de algún servicio, sistema o aplicación

4	USUARIO/PUESTO, cuando afecta a un único usuario o puesto de trabajo.
---	---

Categorización del Impacto

b) Código de SEVERIDAD

- Se obtiene de la siguiente tabla, según el grado de afectación a la continuidad del negocio u operaciones habituales:

Severidad	Descripción
1	El servicio o aplicación está fuera de uso. El sistema o aplicación está fuera de uso, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones, y no existen alternativas de operación disponibles.
2	El servicio o aplicación está degradado sin alternativa de uso. Pérdida parcial de funciones del negocio y no existen alternativas de operación disponibles. Situación donde el usuario no puede ejecutar algunas funciones específicas de una aplicación del negocio, no existiendo alternativas para dichas funciones.
3	El servicio o aplicación está degradado con alternativa de uso. Aunque el rendimiento del sistema o aplicación esté degradado, no inhabilita su función de negocio. En esta situación, el usuario no puede usar las aplicaciones, sistemas o servicios como fueron concebidos, pero existen mecanismos de operación que pueden funcionar para dichas funciones.
4	Consultas o peticiones de servicio complementarias o no esenciales, que no afectan a la continuidad del negocio u operaciones habituales.

Categorización de la Severidad

c) Códigos de prioridad

- De acuerdo con los códigos descritos de impacto y severidad, se fija la prioridad según el siguiente cuadro:

PRIORIDAD	Impacto			
	1 EMPRESA EDIFICIO VENTANILLA CIUDADANOS EMERGENCIAS	2 SITIO DEPARTAMENTO UNIDAD NEGOCIO	3 USUARIOS MULTIPLES	4 USUARIO PUESTO
1. Fuera de uso	P1	P1	P2	P3
2. Degradado sin alternativa	P1	P2	P3	P3
3. Degradado con alternativa	P2	P3	P3	P4
4. No afectan a la continuidad	P3	P3	P4	P4

de negocio u operaciones habituales. Consultas y peticiones de servicio complementarias o no esenciales.				
--	--	--	--	--

Matriz de prioridades

6.2. Tiempos de respuesta y resolución.

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
► P1	► 4 horas
► P2	► 8 horas
► P3	► 24 horas
► P4	► 48 horas

► Los tiempos están expresados en horas laborables conforme al horario definido en apartado horario del servicio.

► **Tiempo de respuesta** es el tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia por parte de AST y la asignación de un técnico apropiado para la resolución.

► **Tiempo de resolución** es el tiempo transcurrido desde la notificación y el restablecimiento del servicio.

6.3. Incumplimientos

Dado un indicador, se considerará incumplimiento cuando el adjudicatario no alcance el nivel objetivo fijado. El grado de incumplimiento se refiere a la diferencia existente entre el nivel alcanzado y el nivel objetivo.

Las penalizaciones por incumplimiento se establecerán en función del porcentaje o del nº de unidades incluidas en el grado de incumplimiento.

Como base para la penalización (BP) se establece el equivalente a la facturación mensual

6.4. Indicadores y niveles de servicio.

A continuación, se establecen los siguientes indicadores junto con sus niveles objetivo y la penalización correspondiente en caso de incumplimiento. Las penalizaciones se revisarán de manera trimestral conforme a los informes de servicio. Aunque la facturación del servicio sea mensual. La aplicación de las penalizaciones se realizará en el siguiente ciclo de facturación una vez aplicadas las mismas, si fuera el caso.

■ Gestión de incidencias o peticiones

Indicador	Definición	Objetivo	Penalización
11. Aceptación	% de tickets aceptados dentro del tiempo máximo establecido.	≥ 99%	5 % de la BP por cada 1% de grado de incumplimiento
12. Resolución P1	Nº de tickets de prioridad P1 resueltos dentro del tiempo máximo establecido (24 horas)	95%	5 % de la BP por cada ticket incumplido
13. Resolución P2	Nº de tickets de prioridad P2 resueltos dentro del tiempo máximo establecido (40 horas).	95%	5 % de la BP por cada ticket incumplido
14. Resolución P3/P4	Nº de tickets de prioridad P3/P4 resueltos dentro del tiempo máximo establecido	≥ 90%	2 % de la BP por cada ticket incumplido
15. Reaperturas	% de tickets reabiertos por solución no válida, cierre improcedente o mal documentados.	≤ 2%	2 % de la BP por cada 1% de grado de incumplimiento

■ Informes

Indicador	Definición	Objetivo	Penalización
16. Entrega de informes de seguimiento en plazo	Se refiere a la entrega de los informes que se requieran por parte de AST	100%	5 % de la BP por cada entrega incumplida

■ Migraciones/adaptaciones de versión.

Indicador	Definición	Objetivo	Penalización
17. Incumplimiento de hitos en procesos de migración o adaptación	Se refiere al cumplimiento de los hitos marcados durante las fases de migración o adaptación del producto	100%	5 % de la BP por cada hito incumplido

7. Seguimiento del contrato.

El Comité de Seguimiento o Supervisión se encargará de la gestión del contrato. De forma general, las principales responsabilidades asociadas a este Comité serán:

- Revisar los informes de seguimiento presentados por el adjudicatario.
- Revisar las incidencias producidas, aprobar medidas correctoras y realizar el seguimiento de las mismas.
- Supervisar el cumplimiento de los acuerdos de Nivel de Servicio y la aplicación de penalizaciones, en su caso.
- Controlar, seguir y dirigir la ejecución del contrato.
- Resolver conflictos.

El comité de seguimiento tendrá una periodicidad bimensual, aunque se podrá reunir tantas veces sea necesario a demanda de alguna de las partes.

El comité estará compuesto por al menos, el director del proyecto por parte de la empresa adjudicataria y por parte de AST del Director de Tecnología y Sistemas o en quien éste delegue.

8. Plazo de ejecución

El plazo de ejecución del presente contrato es de dos años desde el día siguiente de la firma del contrato.

9. Presupuesto de licitación

El presupuesto máximo de licitación, por todos los conceptos, es de doscientos mil euros (200.000,00 €), IVA excluido, desglosado en:

- Anualidad 2017: 41.600,00 € (IVA excluido).
- Anualidad 2018: 100.000,00 € (IVA excluido).
- Anualidad 2019: 58.400,00 € (IVA excluido).

Visto que la actuación se puede enmarcar en el programa operativo FEDER ARAGON 2014-2020, el gasto originado será susceptible de cofinanciación por este programa en un 50%.

El pago objeto del contrato se efectuará mediante la presentación de facturas siguiendo las indicaciones de Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST). Estas facturas deberán certificarse por el Director de Tecnología y Sistemas de AST.

10. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

El licitador deberá presentar su oferta en tres sobres con la siguiente denominación: Sobre UNO, Sobre DOS y Sobre TRES. El contenido de cada uno de ellos deberá ajustarse a lo establecido en el apartado 9.6 del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares (PCAP).

La documentación se presentará tanto en papel como en formato informático legible en CD-ROM/PEN DRIVE. Cada sobre (UNO, DOS, TRES) deberá contener estrictamente los documentos indicados en los pliegos PARA CADA SOBRE. Por tanto, cada sobre contendrá un CD-ROM/PEND DRIVE con el contenido del sobre correspondiente y no otro.

10.1. Sobre nº UNO

Documentación indicada en el apartado 9.6.1 del PCAP.

10.2. Sobre nº DOS

El sobre nº DOS deberá incluir la Propuesta Técnica. Ésta deberá ajustarse obligatoriamente al siguiente índice:

- Índice.
- Memoria y descripción de la empresa. Valores añadidos de la empresa: datos tecnológicos, catálogo de servicios. Descripción de los medios materiales y humanos con los que cuenta la empresa
- Acatamiento de las condiciones del pliego.
- Enfoque y calidad de la propuesta técnica y de la solución planteada garantía de cumplimiento del objeto de la licitación. Arquitectura tecnológica (lógica y física) de la solución: servidores, con los requisitos de cada componente (software, comunicaciones, licencias necesarias, (Este apartado servirá para la valoración del criterio Enfoque y Calidad de la propuesta técnica y de la solución planteada).
- Descripción detallada de las funcionalidades de la solución -del sistema gestor de identidades y del Directorio. Evolución prevista de la solución en su globalidad y de cada uno de sus componentes. Capacidad de crecimiento de la solución. Escalabilidad. (Este apartado servirá para la valoración del criterio Funcionalidad de la Solución de los no cuantificables automáticamente).
- Plan de migración y transición del servicio. Calendario previsto. Este apartado servirá para la valoración del plan de implantación y transición.
- Equipo de Proyecto. Descripción de los perfiles propuestos, así como su dimensionamiento.
- Descripción de las herramientas de gestión de la solución. Facilidad de Uso y Rendimiento. Este apartado servirá para la valoración del criterio, "Gestión de la Herramienta".

- Grado de utilización de la infraestructura proporcionada por el Gobierno de Aragón, así como las licencias utilizadas. Tanto las que pone a disposición el Gobierno de Aragón como las que pudiera poner a disposición el adjudicatario. Este apartado servirá para la valoración del criterio "Utilización de la infraestructura".
- Detalle del servicio de mejora continua. Detalle del servicio, tanto organizativo como técnico para la prestación del servicio objeto del contrato.
- Plan de Formación. Este apartado servirá para la valoración del criterio "Formación".
- Niveles de servicio propuestos, en caso de mejora de los previstos en el pliego.

El contenido de la oferta técnica no excederá de las 100 páginas de texto en formato Arial 10, escritas a una cara. No se tendrá en cuenta en la valoración los anexos y las hojas que excedan de este número de páginas.

10.3. Sobre nº TRES

El contenido del mismo deberá ser el establecido en el apartado 2.2.4.3 del PCAP, que incluirá en todo caso la información económica según el modelo Anexo nº VI, y toda aquella documentación para la valoración de los criterios de valoración de las ofertas sujetos a evaluación posterior contemplados en el Anexo VIII del PCAP.

Zaragoza, 6 de julio de 2017.

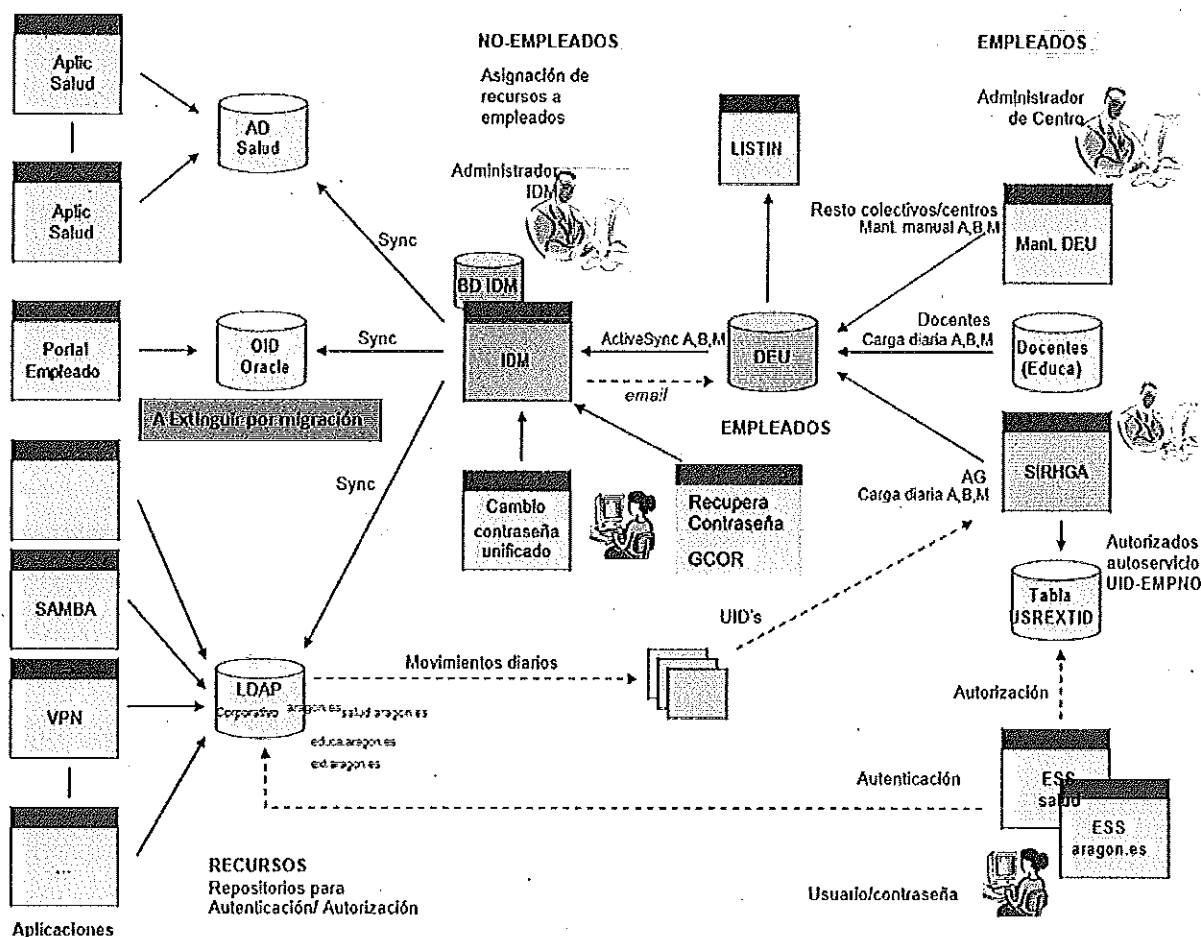
El Director de Tecnología y Sistemas,

Fdo. Óscar Torrero Ladrero.



11. Anexo I.

Detalle de las relaciones y flujos de la solución actual.



Existe también un conector - WebService para provisionar usuarios en la plataforma de correo donde se validan y autentican. Está en proceso de migración, por lo que no ha sido representado en el esquema. Actualmente es un Active Directory y en proceso de migración a una plataforma on-site del fabricante Comugate (usando un directorio interno propio).

12. Anexo II.

Resumen de conectores, tareas y flujos.

Conectores

- DEU (Directorio electrónico único) (Oracle RAC): Fuente autoritativa de todo (salvo dirección de correo, que se la proporciona IDM en la creación/modificación de las cuentas de correo).
- LDAP: SAMBA/POSIX, VPN y aplicaciones que autentican y leen información de usuario del Idap.
- OID (Portal del Empleado): A Extinguir
- Active Directory Salud: Provisión/sincronización de usuarios de Salud.
- Webservice Correo: Provisión de correo
- Conector para aplicaciones del Dept. Agricultura (LDAP +Usuario en BD Oracle).

Flujos

- La fuente autoritativa de información para empleados es el DEU, a partir del cual se sincroniza el resto de repositorios.
- Usuarios no-empleados (y/o cuentas genéricas) la fuente autoritativa es el propio IDM (se provisionan desde la interfaz de administración).
- Se mantiene una contraseña unificada en todos los repositorios.
- Se sincroniza la contraseña desde el AD de Salud.
- Existe un interfaz de provisión para cambiar la contraseña desde el
- Portal del Empleado.
- Existe un interfaz de provisión para crear nuevos usuarios desde el
- Portal del Empleado y/o asignarles una cuenta de correo.
- Existe un flujo de aprobación para aceptar o no dicha provisión.

- Se crean las organizaciones de los usuarios automáticamente a partir de la información existente en el DU.
- Se notifican por correo las altas, restablecimientos de contraseña y otras operaciones realizadas sobre los usuarios.

Tareas

- Existe una tarea para expirar las contraseñas caducadas.
- Existe una tarea para controlar el ciclo de vida de los usuarios, deshabilitándolo en cada uno de los repositorios tras un periodo de tiempo configurable y borrándolo tras otro periodo también configurable, tanto para empleados como para no empleados.
- Existen procedimientos de cargas masivas para poder provisionar/modificar grupos grandes de usuarios de una sola vez.

