

## **Plec de prescripcions tècniques per a contractar l'Oficina Tècnica pel Govern de la Gestió d'Identitats de varies Universitats**

Barcelona, juliol de 2025

|              |              |
|--------------|--------------|
| Validat per, | Aprovat per, |
|              |              |

## Sumari

---

|        |                                                             |                         |
|--------|-------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1.     | Antecedents                                                 | 5                       |
| 2.     | Abast del contracte                                         | 6                       |
| 2.1.   | Requisits generals de l'Oficina Tècnica                     | 7                       |
| 2.2.   | Requisits específics relacionats amb la Gestió d'Identitats | 7                       |
| 2.2.1. | Activitats pel Govern de la Identitat                       | 8                       |
| 2.2.2. | Suport incidental de la Gestió de la Identitat              | 9                       |
| 2.3.   | Requisits específics relacionats amb la Gestió del Servei   | 9                       |
| 3.     | Acords de nivell de servei (ANS)                            | 10                      |
| 3.1.   | Penalitzacions                                              | 11                      |
| 4.     | Model prestació del servei                                  | 12                      |
| 4.1.   | Model relació                                               | 12                      |
| 4.2.   | Gestió i seguiment del servei                               | 13                      |
| 4.3.   | Gestió i control de la qualitat                             | 13                      |
| 5.     | Organització i perfils requerits                            | 14                      |
| 5.1.   | Funcions de l'equip de treball per perfil professional      | 14                      |
| 5.2.   | Característiques professionals                              | 15                      |
| 6.     | Condicions d'execució                                       | 17                      |
| 6.1.   | Lloc de prestació del contracte                             | 17                      |
| 6.2.   | Horari de prestació del servei                              | 17                      |
| 6.3.   | Òrgans de seguiment i de supervisió                         | <u>17</u> <del>18</del> |
| 6.4.   | Política de facturació                                      | 19                      |

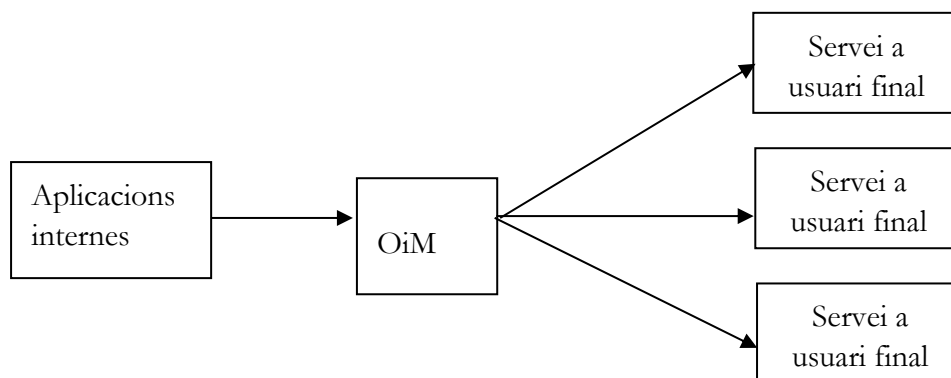


## 1. Antecedents

La Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), la Universitat Pompeu Fabra (UPF) i la Universitat Rovira i Virgili (URV), disposen actualment d'un sistema de gestió d'identitats basat en la utilització del software ORACLE INDETTITY MANAGER (OIM), que forma part del cor de les aplicacions de cada universitat.

Les tres universitats disposen d'uns sistemes propietaris de càlcul de persones i permisos associats a aquestes, que estan connectats al sistema de gestió d'identitats, i que automatitzen els accessos a molts dels serveis tecnològics que la universitat ofereix als seus usuaris, tan interns, com de centres adscrits o empreses col·laboradores.

Així doncs aquest esquema seria aplicable a totes tres universitats:



Tot i que la implementació actual del sistema de gestió d'identitats a cadascuna de les universitats és diferent, s'ha identificat la necessitat de disposar d'una oficina tècnica pel manteniment d'aquesta solució de gestió d'identitats desplegada a cada universitat.

Aquesta solució de gestió d'identitats actualment s'ubica per a la UAB a la plataforma disponible a les seves instal·lacions i per a la UPF i la URV, en una plataforma al CPD consorciat del CSUC.

Els principals processos del funcionament de la plataforma funcionen de la següent manera:

- **Càrrega d'usuaris des de font mestra:** Hi ha unes tasques periòdiques que són les encarregades de llegir les altes, baixes i modificacions arribades des de la font mestra i propagar aquesta informació a OIM.
- **Gestió de comptes als sistemes finals:** Un cop s'han propagat les altes, baixes i modificacions a OIM, aquest calcula els permisos de totes les identitats processades i gestiona l'aprovisionament, desactivació o esborrat de comptes d'usuari a cadascun dels sistemes finals gestionats per cada universitat.

- **Gestió de les contrasenyes:** Per altra banda, es disposa d'uns portals d'autoservei i recuperació de contrasenyes que són els encarregats de gestionar el canvi de contrasenya dels usuaris finals i introduir-los a OIM, per tal que aquest posteriorment aprovisioni els canvis de contrasenya a tots els sistemes finals.

A continuació es detallen els aspectes específics dels dos primers punts per cadascuna de les tres universitats:

|                           | Universitat Autònoma de Barcelona                        | Universitat Pompeu Fabra                                                                                                         | Universitat Rovira i Virgili                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FONT MESTRA</b>        | Fitxer LDIF extret de la BBDD de BADUS                   | BBDD SAU                                                                                                                         | BBDD GESTIO                                                                                                                                                                                      |
| <b>SISTEMES INTEGRATS</b> | BBDD BADUS<br>Active Directory<br>LDAP Accés<br>LDAP UAB | BBDD SAU Correu<br>Google Apps<br>LDAP UPF<br>Active Directory<br>Office 365<br>Jira<br>Insight<br>PAE<br>Zoom<br>Liferay<br>PAE | LDAP Usuaris<br>LDAP PAS<br>LDAP PDI<br>LDAP Estudiants<br>Active Directory PAS<br>Active Directory PDI<br>Active Directory Estudiants<br>Active Directory Office 365<br>Active Directory Valida |

## 2. Abast del contracte

L'objecte del contracte, tal com s'ha indicat anteriorment, és d'establir les bases per a la contractació d'una oficina tècnica que s'encarregui del Govern de la Identitat dintre de cadascuna de les tres universitats, la qual s'encarregaria d'aquests tres àmbits:

- Suport incidental sobre mal funcionaments de les plataformes i/o els components desplegats.
- Propostes d'evolució tècniques o funcionals de la gestió d'identitats.
- Coordinació de projectes per la l'evolució tècnica i funcional de les diferents solucions que componen la gestió d'identitats).

L'abast de les tasques definides fa referència al conjunt de les tres universitats sempre que no s'indiqui el contrari.

## 2.1. Requisits generals de l'Oficina Tècnica

El principal objectiu que es persegueix amb l'Oficina Tècnica pel Govern i Gestió de la Identitat és el de disposar d'un servei que centralitzi tot allò que afecti a nivell incidental i evolutiu de la gestió d'identitats de cadascuna de les universitats.

No obstant, no només es desitja una oficina que s'encarregui del suport incidental de la plataforma i l'evolució tècnica o funcional d'aquesta a proposta de les universitats, sinó que també sigui capaç d'identificar i suggerir nous camins dintre de la gestió d'identitats, tant a nivell tècnic com funcional, que aportin valor a les universitats. A més, aquesta oficina ha de servir com coordinadora de les activitats, processos o projectes que, dins o fora de l'àmbit dels components desplegats, puguin tenir relació amb els processos de gestió d'identitats que cada universitat ofereix.

L'abast del servei ha de ser capaç de cobrir les següents necessitats:

- Suport incidental de la solució, cobrint possibles mals funcionaments de la solució desplegada o propis del producte, corregint la incidència complint els ANS establerts i, en cas que sigui necessari, proposant millores per tal que la incidència no es repeteixi.
- Evolució, tasques i activitats relacionades amb l'evolució tècnica i funcional dels diferents components que componen la plataforma de gestió d'identitats, definint i desenvolupant nous processos d'aprovisionament, reconciliació, perfilat i govern necessaris en qualsevol gestió d'identitats.
- Gestió i coordinació circumscrites a l'àmbit de la gestió d'identitats, i que han de cobrir les tasques i activitats relacionades amb el control i la gestió, tant en el que es refereix a l'execució del servei, cobrint les tasques habituals dins la gestió d'aquest tipus de serveis (compliment d'ANS acordats, seguiments, etc.), com les relacionades amb una gestió d'acord a les metodologies i bones pràctiques habituals dels projectes que s'hagin de realitzar per l'evolució de la gestió d'identitats.

## 2.2. Requisits específics relacionats amb la Gestió d'Identitats

Del conjunt d'activitats que s'emmarquen dins de l'abast de l'oficina tècnica, hi ha activitats més destinades a la definició d'un model de gestió d'identitats o a l'evolució del model a un major grau de maduresa, que anomenarem ***Activitats pel Govern de la Identitat*** i n'hi ha d'altres més encaminades a la resolució d'incidències i/o problemes propis de la plataforma o d'alguns dels mòduls desplegats sobre aquesta que anomenarem ***Suport incidental de la Gestió de la Identitat***.

Als apartats següents es defineixen les funcions que han de cobrir cadascuna d'aquestes activitats:

### 2.2.1. Activitats pel Govern de la Identitat

Dintre d'aquest conjunt estarien activitats encaminades a l'evolució de la solució com:

- Evolució de la identitat digital atenent a les necessitats de l'organització.
- Definició dels requisits a complir per a la integració de nous sistemes amb la solució de gestió d'identitats.
- Definició dels models de Govern de la Identitat:
  - Identificació de rols i perfils, així com incompatibilitats i riscos associats a cadascun d'ells
  - Definició, implementació i evolució d'un model d'autoritzacions (RBAC, Role Based Access Control)
  - Identificació i implementació de fluxos de treball per l'assignació d'accessos, i dels actors que intervenen en aquests fluxos.
  - Definició de processos de re-certificació de permisos especials.
- Anàlisi dels models d'autenticació i d'autorització de les aplicacions i proposar sistemes candidats o bé a integrar-se amb la gestió d'identitats, o bé a consolidar-los en un sistema eliminant la integració de la resta de sistemes.
- Integració de nous sistemes i aplicacions amb la gestió d'identitats d'acord amb els requisits definits per l'oficina de govern de la identitat.
- Executar la eliminació d'integracions amb sistemes obsolets d'acord amb els procediments definits a les activitats de govern de la identitat.
- Realització i evolució d'eines internes (scripts) per automatitzar processos de:
  - Revisió i solució d'incidències dins la plataforma de gestió d'identitats
  - Operacions massives sobre identitats o comptes vinculats a aquestes
- Proposta i desenvolupament d'evolutius sobre els portals d'autoservei i recuperació de contrasenya.
- Definició i execució de nous informes que puguin donar valor afegit per la Governança de la identitat dins de l'organització.
- Elaboració de polítiques de seguretat que s'hagin d'aplicar a la gestió d'identitats: política de contrasenya, gestió de comptes privilegiats en cas que sigui necessari, etc.
- Revisar problemes de seguretat que puguin afectar a la plataforma i serveis que componen la solució.
- Propostes de nous models d'autenticació / autorització i integració d'aquests amb la gestió d'identitats.
- Propostes de millora en l'arquitectura, plataforma i solució de gestió d'identitats.

Per tot això, s'haurà de valorar i acordar amb el client l'abast dels evolutius i el consum d'hores que representa dins de les tasques de l'oficina.

Per cada Universitat el proveïdor proposarà un import anual segons les hores estimades a continuació, garantint l'execució d'un mínim del 50% :

| Universitat                       | Hores anuals(*) |
|-----------------------------------|-----------------|
| Universitat Autònoma de Barcelona | 200             |
| Universitat Pompeu Fabra          | 150             |
| Universitat Rovira i Virgili      | 150             |

(\*) Les hores no consumides es podran consumir fins a 2 anys després de la finalització del període.

En cas d'execució de la pròrroga del servei, cada Universitat podrà ajustar la mida de la bossa pel període definit a la pròrroga. No obstant, en cap cas el volum d'hores pel nou període podrà ser inferior al 75% del volum d'hores inicial.

### 2.2.2. Suport incidental de la Gestió de la Identitat

Dintre de les tasques a desenvolupar en aquest apartat estan aquelles més relacionades amb la resolució d'incidències dins de la solució, com:

- Interacció, en cas que sigui necessari, amb els serveis d'atenció a usuaris encarregats de gestionar les incidències relacionades amb els usuaris.
- Interacció, en cas que sigui necessari, amb el fabricant per tal de trobar solució a una incidència del propi producte.
- Informació sobre l'estat de les incidències.
- Correcció de defectes al programari o les dades.
- Documentació de les solucions.
- Identificació inicial d'evolutius per evitar la repetició de incidències.
- Informe mensual per universitat de les incidències i la dedicació en hores en la resolució

### 2.3.Requisits específics relacionats amb la Gestió del Servei

Com s'ha mencionat en apartats anteriors, l'altra funció de l'oficina és la gestió del servei i dels projectes associats amb la gestió d'identitats. Les tasques associades a aquesta funció són:

- Seguiment i control de l'activitat de l'oficina.
  - Identificació i planificació de les tasques a realitzar
  - Seguiment de l'estat d'execució de les activitats
  - Gestió de canvis a la solució
  - Assegurar la qualitat dels lliurables

- Realitzar tasques d'interlocució i coordinació entre l'equip de gestió d'identitats i altres projectes que puguin tenir algun tipus de sinergia, requisit o dependència amb ella.

### 3. Acords de nivell de servei (ANS)

Es defineixen els següents nivells de servei:

| Bloc de servei                 | Indicador                      | Criticitat | Param. mesura                              | Valor màxim |
|--------------------------------|--------------------------------|------------|--------------------------------------------|-------------|
| Gestió incidències i peticions | Temps mig de <b>resposta</b>   | Crítica    | Hores                                      | 2           |
|                                |                                | Greu       | Hores                                      | 4           |
|                                |                                | Normal     | Hores                                      | 8           |
|                                | Temps mig de <b>diagnòstic</b> | Crítica    | Hores                                      | 4           |
|                                |                                | Greu       | Hores                                      | 8           |
|                                |                                | Normal     | Hores                                      | 16          |
|                                | Temps mig de <b>resolució</b>  | Crítica    | Hores                                      | 8           |
|                                |                                | Greu       | Hores                                      | 16          |
|                                |                                | Normal     | Hores                                      | 40          |
| Bloc de servei                 | Indicador                      | Criticitat | Param. mesura                              | Valor màxim |
| Evolutius                      | Valoració evolutiu             |            | Dies laborables des de la petició          | 10          |
|                                | Finalització evolutiu en data  |            | Dies laborables des de la data planificada | 15          |
| Bloc de servei                 | Indicador                      | Criticitat | Param. mesura                              | Valor màxim |
| Gestió del servei              | Entrega informe trimestral     |            | Dies laborables desde data prevista        | 5           |

Tipus d'incidències:

- **Crítica:** El sistema o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa habitual de funcionament de la plataforma.
- **Greu:** El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal de la plataforma i/o no té una afectació massiva.
- **Normal:** El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia amb baix impacte (afecta només a un/pocs usuari/s i en un cas d'ús molt concret). També estan en aquesta categorització consultes o peticions operatives.

## Franges de temps:

- **Temps de resposta:** Temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o rep el tiquet associat a la incidència / petició.
- **Temps de diagnòstic:** Temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que aquest fa un diagnòstic del problema.
- **Temps de resolució:** Temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o persona que es designi.

Els temps de resposta, diagnòstic i resolució es compta sobre l'horari de 9:00 a 18:00 de dilluns a divendres (excepte els festius, definits a l'apartat “6.2 *Horari de prestació del servei*” del present document).

Cal tenir en compte que en el cas de les incidències, el temps de resposta és acumulatiu, és a dir, que tots els temps comencen a comptar des de l'inici de la comunicació de la incidència (eliminant de la part acumulativa els temps associats a tasques de tercers (administradors de sistemes, BBDD, etc.)).

### 3.1. Penalitzacions

Per cada indicador es calcularà el percentatge dels casos que han complert l'objectiu enfront al total de casos ocorreguts durant el mes mesurat. Aquests resultats seran agregats mitjançant una mitja ponderada, posant un pes a cadascuna de les mesures utilitzades per l'ANS. La suma dels pesos haurà de ser de 100.

L'ANS mínim exigít consistirà en obtenir una puntuació final igual o superior als 90 punts. Una puntuació entre 70 i 90 punts serà considerada com un incompliment lleu de l'ANS, una puntuació entre 50 i 70 punts serà considerada com un incompliment greu de l'ANS i una puntuació per sota dels 50 punts serà considerada com un incompliment molt greu de l'ANS.

A la següent taula es poden veure els indicadors / KPI's a mesurar, el pes assignat a cadascun d'ells i el llindar a partir del qual es valorarà que s'acompleix l'indicador:

| Nom                                                          | Pes | Llindar |
|--------------------------------------------------------------|-----|---------|
| Temps màxim de resposta a incidències o peticions crítiques  | 20  | 90%     |
| Temps màxim de resposta a incidències o peticions greus      | 15  | 75%     |
| Temps màxim de resposta a incidències o peticions normals    | 5   | 60%     |
| Temps màxim de resolució a incidències o peticions crítiques | 20  | 90%     |
| Temps màxim de resolució a incidències o peticions greus     | 15  | 75%     |
| Temps màxim de resolució a incidències o peticions normals   | 5   | 60%     |

|                                                              |    |     |
|--------------------------------------------------------------|----|-----|
| Incompliment d'entrega en data de la valoració d'un evolutiu | 10 | 80% |
| Incompliment de finalització en data d'un evolutiu           | 10 | 80% |

A la següent taula es poden veure les possibles penalitzacions a aplicar a la present licitació en funció dels Acords de Nivell de Servei abans descrits. Cal remarcar que el tant per cent de penalització a aplicar serà a la part proporcional corresponent del contracte:

| Tipus d'incompliment ANS | Penalització |
|--------------------------|--------------|
| Lleu                     | 5%           |
| Greu                     | 10%          |
| Molt greu                | 20%          |

En cas d'aplicació, la penalització es realitzarà en la facturació corresponent al mes mesurat.

## 4. Model prestació del servei

### 4.1. Model relació

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats del proveïdor i del CSUC en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i nivell de la prestació dels serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.

L'adjudicatari pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb el CSUC, així com els mecanismes de control propis de cada servei i funció transversal. L'equip de treball dels proveïdors, haurà de disposar del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per a desenvolupar les tasques assignades.

L'adjudicatari haurà de plantejar de forma explícita i el més exhaustiva possible un model de relació amb el CSUC, dissenyat de manera que s'asseguri el correcte acompliment de les seves funcions.

L'esmentat model de relació haurà de fer explícits els rols i responsabilitats del contracte, els nivells de relació i l'estructura i funcionament dels Comitès de relació i coordinació que siguin precisos per mantenir una interlocució permanent amb els actors involucrats en el procés.

## 4.2. Gestió i seguiment del servei

El licitador haurà de descriure les mesures proposades per controlar i assegurar el compliment dels requisits un cop el servei estigui en marxa.

El licitador haurà de descriure amb especial detall la gestió de riscos.

El licitador haurà de descriure les eines que donaran suport a la gestió del servei i com s'utilitzaran.

Es requereix com a mínim:

1. Una eina de *ticketing* que permeti a cadascuna de les tres universitats realitzar el seguiment de les incidències i peticions amb usuaris diferenciats. La base de coneixement corresponent a les tres universitats ha de ser compartida i consultable per les tres universitats.
2. Un sistema de monitoratge que permeti fer el seguiment del nivell de compliment de l'ANS.

## 4.3. Gestió i control de la qualitat

El licitador haurà de descriure les mesures proposades per controlar i assegurar el compliment dels estàndards de qualitat proposats.

El licitador haurà de definir un Pla de Qualitat. Aquest haurà de contenir com a mínim:

- Objectius de qualitat i criteris d'acceptació del gestor d'identitats (per l'eficiència, fiabilitat, usabilitat, seguretat...)
- Normes, estàndards i procediments que es seguiran
- Tipus de revisions que es realitzaran i amb quin propòsit
- Fases i tipus de proves
- Lliurables que es generaran
- Calendari i responsabilitats

Així mateix, l'adjudicatari haurà de confeccionar de forma periòdica un Pla de Millora Continua on estableixi com a mínim:

- Accions per la disminució del nombre d'incidències i suport
- Accions per l'estabilització d'un alt volum de petits evolutius
- Accions per l'estabilització en cas de degradació del gestor d'identitats.
- Accions de millora de la qualitat en les seves diferents característiques (funcionalitat, eficiència, seguretat, mantenibilitat...)
- Accions requerides per la supervisió tècnica
- Accions dirigides a millorar la gestió del coneixement

## 5. Organització i perfils requerits

Els licitadors han de detallar a les seves propostes quina és l'organització i perfils de l'equip de treball que proposen per a l'execució del contracte, tenint en compte que hauran de dotar el personal necessari per assegurar les funcions que són objecte d'aquest i permeti mantenir un model fluid amb els agents que participen en el procés.

El proveïdor proposarà un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis i n'assegurarà la seva estabilitat mentre estigui vigent el contracte. Al document de l'oferta s'indicarà de forma detallada els recursos inclosos. No obstant, el CSUC considera que **es necessiten com a mínim els següents perfils (detallats a continuació)**, i exigirà que aquests hi participin amb les dedicacions que s'expliciten:

### 5.1. Funcions de l'equip de treball per perfil professional

A continuació s'identifiquen i es descriuen els perfils a proporcionar per l'adjudicatari, agrupats per àrees:

| Perfil                                         | Responsabilitat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsable del servei                         | <p>Màxim responsable de l'equip de l'adjudicatari, i, en conseqüència, de la provisió en temps i qualitat dels serveis inclosos en aquest contracte.</p> <p>Màxim interlocutor de l'equip, revisa amb els responsables del CSUC l'execució del servei.</p> <p>Gestiona l'adequació dels recursos humans, i gestiona riscos, desviacions, peticions fora de l'abast inicial, etc.</p> <p>Perfil: Gestor</p> <p>Tasques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Participació al Comitè Tècnic del Servei fent reporting de l'evolució del servei als responsables del CSUC</li> <li>○ Definició del catàleg de serveis de cada equip</li> <li>○ Aplicació de les bones pràctiques en la gestió de serveis TIC</li> </ul> |
| Arquitecte especialista en gestió d'identitats | <p>Tècnic expert en seguretat, especialitat en gestió d'identitats.</p> <p>Responsable tècnic de la realització del servei incidental, així com el disseny i implementació del servei evolutiu.</p> <p>Perfil: Tècnic. Coneixements de les eines de la suite d'Oracle (Oracle Identity Manager, Oracle SOA Suite i Oracle Unified Directory).</p> <p>Tasques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestió de les eines enumerades al plec</li> <li>○ Suport a peticions i incidències</li> <li>○ Suport a evolutius</li> </ul>                                                                                                                                                                                       |

| Perfil                                     | Responsabilitat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tècnic especialista en gestió d'identitats | <p>Tècnic expert en seguretat, especialitat en gestió d'identitats.</p> <p>Tècnic de recolzament pels serveis incidental i evolutiu.</p> <p>Perfil: Tècnic. Coneixements de les eines de la suite d'Oracle (Oracle Identity Manager, Oracle SOA Suite i Oracle Unified Directory).</p> <p>Tasques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestió de les eines enumerades al plec</li> <li>○ Suport a peticions e incidències</li> <li>○ Suport a evolutius</li> </ul> |
| Tècnic programador                         | <p>Tècnic de recolzament pels serveis incidental i evolutiu.</p> <p>Perfil: Tècnic. Coneixements de les eines de programació web</p> <p>Tasques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestió de les eines enumerades al plec</li> <li>○ Suport a peticions e incidències</li> <li>○ Suport a evolutius</li> </ul>                                                                                                                                                   |

## 5.2. Característiques professionals

L'experiència professional que s'exigeix per a cada perfil és la següent:

| Perfil                                         | Responsabilitat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsable del servei                         | <p>Demostrables almenys 5 anys en la gestió i direcció de projectes i serveis de gestió d'identitats en grans empreses o amb volumetries d'usuaris grans (més de 60.000 identitats), havent realitzat tasques similars en projectes de similar complexitat organitzativa, funcional i tècnica.</p> <p>Experiència en projectes o serveis similars dins l'àmbit universitari o d'administració pública, per la similitud d'aquests entorns amb les organitzacions objectes del contracte.</p>                                                                                                                                                                                      |
| Arquitecte especialista en gestió d'identitats | <p>Demostrables almenys 5 anys en la definició funcional i tècnica de projectes i serveis de gestió d'identitats en grans corporacions o amb volumetries d'usuaris grans (més de 60.000 identitats), realitzant tasques similars en projectes de similar complexitat organitzativa, funcional i tècnica.</p> <p>Experiència en projectes o serveis similars dins l'àmbit universitari o d'administració pública, per la similitud d'aquests entorns amb les organitzacions objectes del contracte.</p> <p>Ha de tenir la següent certificació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oracle Access Management Suite Plus 11g Essentials ( o versions superiors)</li> </ul> |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tècnic especialista en gestió d'identitats | <p>Demostrables almenys 5 anys en la definició funcional i tècnica de projectes i serveis de gestió d'identitats en grans corporacions o amb volumetries d'usuaris grans (més de 60.000 identitats), realitzant tasques similars en projectes de similar complexitat organitzativa, funcional i tècnica.</p> <p>Experiència en projectes o serveis similars dins l'àmbit universitari o d'administració pública, per la similitud d'aquests entorns amb les organitzacions objectes del contracte.</p> <p>Ha de tenir la següent certificació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oracle Identity Governance Suite 11g PS3 Implementation Essentials ( o versions superiors)</li> </ul> |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

El licitador haurà de mantenir degudament format a l'equip de treball.

Els licitadors concretaran en la forma que s'indica en el plec de clàusules administratives particulars, la composició de l'equip de treball que posaran a disposició del contracte, acreditant que tenen l'experiència professional exigida en el quadre anterior.

Es valoraran les propostes dels licitadors que millorin l'experiència mínima requerida pel perfil tècnic especialista en gestió d'identitats, d'acord amb els paràmetres fixats al plec de clàusules administratives particulars.

El CSUC es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el contracte en qualsevol moment i rebutjar-lo en cas que no compleixin amb els requisits exigits. Les despeses que es derivin com a conseqüència de canvis en l'equip adscrit al contracte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip i que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà al CSUC i la substitució s'haurà de fer per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides en aquesta clàusula; en cas contrari i sense el consentiment del CSUC, aquest fet serà susceptible de sanció.

A més, en cas de substituir algun membre de l'equip de treball, s'exigirà el següent:

- Un període de formació, a càrrec de l'adjudicatari, pel nou membre que s'incorpori a l'execució del contracte.
- Un període de coexistència, d'un mínim d'una setmana, entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora.

## 6. Condicions d'execució

A continuació es detallen les condicions d'execució del present contracte.

### 6.1. Lloc de prestació del contracte

Els serveis objecte del contracte es prestaran de forma remota, excepte les activitats relacionades amb la gestió i seguiment del servei, que es prestaran a les instal·lacions del CSUC.

Per la realització de les activitats de forma remota, és a dir, des de les instal·lacions de l'adjudicatari, s'ha de garantir el compliment dels requisits de:

- **Seguretat.** Garantint la confidencialitat, integritat i accessibilitat de les activitats a realitzar.
- **Infraestructura.** Disponibilitat de les comunicacions, maquinari i programari necessari per garantir les activitats a realitzar.
- **Organitzatiu i funcional.** Que l'adjudicatari pugui disposar de la logística, processos, procediments i coneixements necessaris per a garantir les activitats a realitzar.

Si cal habilitar una connexió des de les dependències de l'adjudicatari amb la xarxa de cadascuna de les universitats o amb l'entorn de desenvolupament i test d'aquestes, el seu cost anirà a càrrec de l'adjudicatari. En el cas de desenvolupament de software, l'adjudicatari haurà d'aportar medis logístics suficients per a la prestació del servei des de les seves instal·lacions.

### 6.2. Horari de prestació del servei

Pels serveis d'operació i evolutiu, l'adjudicatari haurà de cobrir els horaris de servei els dies laborables de 9:00h a 18:00.

Es consideraran "dies laborables", els dies que siguin laborables segons el calendari anual de Barcelona.

Si durant l'execució del contracte, el CSUC o l'adjudicatari detecten la necessitat de modificar l'horari de servei d'algun dels processos descrits en aquest plec, el CSUC i l'adjudicatari consensuaran de forma conjunta la modificació.

### 6.3. Òrgans de seguiment i de supervisió

La governança de l'Oficina Tècnica de la Gestió d'Identitats es durà a terme mitjançant la "Comissió d'Usuaris de l'Oficina Tècnica de la Gestió d'Identitats" tant en l'àmbit executiu com operatiu.

En l'àmbit operatiu, existiran també grups de treball bilaterals entre cada universitat i el proveïdor.

A continuació es relacionen les activitats, composició i periodicitat aproximada en la que es convocaran aquests òrgans de seguiment i supervisió. Cal tenir en compte que la periodicitat, la composició i les activitats de la comissió i els grups podran ser revisades, i que, quan es consideri oportú, es podran convocar amb caràcter extraordinari.

### Comissió d'Usuaris de l'Oficina Tècnica de Gestió d'Identitats

La Comissió d'Usuaris serà la responsable del seguiment de la prestació dels serveis inclosos en l'Oficina Tècnica proporcionats en el marc d'aquest plec, actuant com a òrgan supervisor.

Entre d'altres, seran les seves funcions les relatives al seguiment del nivell de compliment del contracte per part del proveïdor extern.

Aquestes funcions inclouen:

- Seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades per a la provisió dels serveis.
- Seguiment econòmic global respecte al contracte signat amb el proveïdor extern, evolució de la facturació i previsió de l'evolució durant la vida del contracte.
- Seguiment de situacions especials no recollides en els processos de gestió o interpretació de casos específics.
- Col·laborar en la resolució de dubtes i incerteses que apareguin a l'hora de desenvolupar o implantar funcionalitats de la llista de requisits.
- Organitzar reunions amb les persones responsables de les àrees afectades dins de cadascuna de les universitats.
- Identificar els riscos que apareguin en el projecte i activar mecanismes per mitigar-los.
- Vetllar per que no manqui la documentació ni el suport logístic necessari.

Aquesta comissió es reunirà trimestralment. En formaran part:

- Per part de cada universitat: un representant a designar per aquesta.
- Per part del proveïdor; un representant a designar per aquest.
- a) Per part del CSUC: el Director TIC. També en formaran part, el Cap d'Operacions i Ciberseguretat.

Aquells aspectes que es considerin oportuns, en especial els que puguin originar una modificació del contracte, s'elevaran a la Comissió Executiva del CSUC.

### Grups de treball de seguiment bilaterals

Per a cadascuna de les institucions usuàries, existirà un grup de treball de seguiment de l'Oficina Tècnica de Gestió d'Identitats.

En formaran part:

- Per part de les institucions usuàries, la/les persona/es que aquestes considerin oportú/unes.
- Per part del proveïdor extern, la/les persona/es que aquestes considerin oportú/unes.

### **6.4. Política de facturació**

Es facturaran els serveis a cada universitat de forma mensual per serveis i mesos vençuts.