

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE IDENTIDADES WBSVISION"

(EXPT: 30-2024 SV PAS - Servicio de mantenimiento gestión de identidades WBSVision)

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

Contratación del "Servicio de Mantenimiento del Sistema de Gestión de Identidades WBSVision" para las licencias instaladas en servidores ubicados en los Centros de Proceso de Datos de la Diputación Provincial de Cáceres.

### 2. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

Con este contrato se pretende disponer de un servicio de mantenimiento, soporte, resolución de incidencias y actualización de versiones de las licencias del "Sistema de Gestión de Identidades WBSVision" utilizado como sistema de autenticación de acceso a diferentes aplicaciones y servicios que se prestan desde distintos servidores ubicados en los Centros de Proceso de Datos (en adelante, CPDs), siendo un sistema crítico pues en caso de fallo dejarían de funcionar los servicios que hacen uso del mismo al no poder realizarse la autenticación de acceso.

La licencia cubierta por este contrato es la "Suscripción anual WBSVision – Serie Virtual", que abarque un período de 4 años y que incluya la suscripción estándar de 0 a 10.000 usuarios.

Los Servicios de Mantenimiento del Sistema de Gestión de Identidades WBSVision tendrán el siguiente alcance y condiciones

- Modelo de hardware del sistema de gestión de identidades: Virtual.
- Número de productos/licencias: 2 en HA (Alta Disponibilidad), instaladas en dos servidores funcionando en modo "Activo/Pasivo" o "Maestro/Esclavo".
- Número de productos/licencias en servidores de consulta (consumidores): 10 como máximo.
- Número máximo de usuarios base: 10.000
- Módulos incluidos:
  - Servicios de Directorio.
  - Servicios de Seguridad (Autenticación/PKI).
  - Servicios de red.
  - Servicios RESTful.
  - Portal de Provisión.
  - Portal de Recertificación y Segregación de permisos (SoD).



Código de verificación : db9ef46213c183a7



Código de verificación : db9ef46213c183a7

Área de Informática, Innovación y BOP  
Informática y Telecomunicaciones - LA0009146

- Soporte reactivo: relacionado con problemas de funcionamiento del producto.
- Soporte proactivo: notificación de actualizaciones y parches.
- Número de incidencias de producto o bugs (incidencias relacionadas con defectos del sistema): Ilimitadas.
- Número de casos de producto (incidencias o consultas no relacionadas con defectos del sistema): 20 casos máximo.
- Canales de comunicación de incidencias: Web, correo electrónico y telefónico.
- Tipo de asistencia: Remota / telefónica.
- Número de contactos autorizados para la apertura de incidencias: 2.
- Tiempos máximos de respuesta ante incidencias:
  - Incidencia Grave: 8 horas laborales.
  - Incidencia Media: Día siguiente laborable.
  - Incidencia Leve: 2 días laborables.
  - Consulta: 2 días laborables.
- Horarios para la atención telefónica, la asistencia telefónica y/o remota:
  - De lunes a jueves de 08:30 a 14:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas.
  - Viernes: de 08:30 a 15:00 horas.

En Cáceres, a fecha de la firma electrónica

30-2024 SV PASS - Servicio de mantenimiento gestión de identidades WBSVision