Página: 1 de 13

Código de verificación : 89a7f7d0ed4081a1

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=89a7f7d0ed4081a1

UNIVERSIDAD DE BURGOS | Servicio de Informática y Comunicaciones

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE SINGLE-SIGN-ON DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS (SSO-UBU)

1. OBJETO 2
2. DIRECTRICES GENERALES 2
3. CONDICIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO 5
3.1. ALCANCE 5
3.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO 6
3.3 MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y SOPORTE AL PERSONAL DEL SIC ...7
3.4 MONITORIZACIÓN Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO 7
4. ACUERDOS E INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO 8
4.1 HORARIOS DE ATENCIÓN 8
4.2 TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN 8
4.3 DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA 9
4.4 RENDIMIENTO 9
4.5 INDICADORES Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 10
5. DOCUMENTACIÓN 10
6. RESPONSABILIDAD EN DECISIONES TÉCNICAS 11
7. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO 11
8. PROTECCIÓN DE DATOS 12
9. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD 12

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 28-10-2026 15:33:19

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 89a7f7d0ed4081a1

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=89a7f7d0ed4081a1

1. OBJETO

El Sistema de autenticación única (Single-Sign-On) de la Universidad de Burgos, en adelante SSO-UBU, está basado en SimpleSAMLphp, aplicación de código abierto escrita en PHP que implementa protocolos de autenticación federada, principalmente:

- SAML 2.0
- OpenID Connect (mediante módulos)
- OAuth 2.0 (mediante extensiones)

Está instalado en servidores ubicados en la Universidad de Burgos (on-premises), integrado con el LDAP corporativo y se dispone de dos entornos uno de preproducción y otro de producción.

Tiene las siguientes funcionalidades:

- Cumplimiento del ENS en el acceso a los sistemas de información de la UBU
- Implantación de autenticación multifactor-MFA (email, SMS, TOTP, etc.)
- Integración con Cl@ve.
- Integración OIDC para aplicaciones UXXI
- Control de accesos fallidos con bloqueo y notificaciones.
- Trazabilidad completa mediante logs e informes periódicos.

Los usuarios potenciales son aproximadamente 11.550 que incluyen a los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes y trabajadores) así como empresas externas y usuarios invitados. En la actualidad hay aproximadamente 8 aplicaciones integradas, estando prevista la incorporación de 2-4 aplicaciones anuales y se gestiona un volumen aproximado de 240.000 peticiones mensuales.

Más información:

https://www.ubu.es/servicio-de-informatica-y-comunicaciones/catalogo-de-servicios/sistema-de-single-sign-sso

Este pliego técnico tiene como objetivo establecer las condiciones y requisitos necesarios para la contratación de los servicios de soporte y mantenimiento del sistema SSO-UBU.

2. DIRECTRICES GENERALES

Se indican a continuación las directrices que deben seguirse en la ejecución del proyecto. Cualquier nuevo desarrollo o modificación deberá tener muy en cuenta estas pautas.

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 28-10-2026 15:33:19
Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 89a7f7d0ed4081a1

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=89a7f7d0ed4081a1

✓ Estructura, diseño y navegación

Se adoptará un criterio homogéneo de imagen y diseño, que permita identificar claramente a la Universidad de Burgos.

En el diseño y la estructura del sistema deben primar la funcionalidad y la navegabilidad, facilitando el acceso a los contenidos.

✓ Accesibilidad

El Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, establece en su artículo 17, las condiciones de revisión de la accesibilidad:

1. Las entidades obligadas por el presente real decreto realizarán revisiones del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad establecidos tanto en la fase de diseño de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles como antes de su puesta en funcionamiento.

2. Una vez puesto en funcionamiento un sitio web o aplicación para dispositivos móviles, las entidades obligadas realizarán revisiones periódicas del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad con el fin de garantizar el mantenimiento de su cumplimiento a lo largo del tiempo. Especialmente, se deberá tener en cuenta el caso de los contenidos añadidos o modificados durante el ciclo de vida de los sitios web, así como las actualizaciones tecnológicas de estos últimos y de las aplicaciones para dispositivos móviles.

El adjudicatario deberá asegurar que el sistema cumpla los requisitos de accesibilidad establecidos en el Real Decreto 1112/2018 y en la norma EN 301 549 vigente, alcanzando al menos el nivel AA de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG 2.2).

La Universidad de Burgos podrá realizar auditorías sobre los trabajos realizados en función del estándar especificado, para la aceptación de los mismos. Será de obligado cumplimiento para el adjudicatario asegurar el nivel mínimo exigido y solventar las incidencias asociadas a la auditoría.

En caso de que los temas gráficos utilizados, tengan algún tipo de limitación para alcanzar el nivel de accesibilidad exigido, el adjudicatario deberá realizar o adaptar las mejoras necesarias sobre los mismos.

✓ Usabilidad y Movilidad

En el diseño de la imagen y la estructura del sistema se tendrán en cuenta la legibilidad, el seguimiento de las acciones de los usuarios, la navegación intuitiva, una interfaz visible y la reducción del tiempo de latencia.

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 28-10-2026 15:33:19

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 4 de 13
Código de verificación : 89a7f7d0ed4081a1
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=89a7f7d0ed4081a1

Se tendrá en cuenta el cumplimiento del estándar internacional UNE-EN ISO 9241-151:2008 Ergonomía de la interacción persona-sistema. Directrices para las interfaces de usuario Web y la norma UNE-EN ISO 9241-11:2018 Ergonomía de la interacción hombre-sistema. Parte 11: Usabilidad. Definiciones y conceptos.

La Universidad de Burgos podrá realizar auditorías sobre los trabajos realizados en función del estándar especificado. Será de obligado cumplimiento para el adjudicatario asegurar el nivel mínimo exigido y solventar las incidencias asociadas a la auditoría.

El sistema deberá ser accesible y funcionar correctamente en las versiones vigentes y oficialmente soportadas de los principales navegadores web de escritorio, incluyendo Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox y Apple Safari, sobre los sistemas operativos Windows, macOS y Linux.

Asimismo, deberá garantizar su correcta visualización y funcionamiento en los navegadores web de los principales dispositivos móviles y tabletas con sistemas operativos iOS y Android.

La solución no requerirá la instalación de complementos, extensiones, controles o plugins propietarios ni de software adicional sujeto a licencias de pago para el acceso a las funcionalidades habituales del sistema por parte de los usuarios.

El portal web deberá desarrollarse utilizando estándares abiertos y tecnologías web ampliamente soportadas por los navegadores actuales, tales como HTML5, CSS3 y JavaScript estándar, garantizando la interoperabilidad, la mantenibilidad y la compatibilidad con las versiones soportadas de los navegadores indicados.

✓ Seguridad de la información

La configuración del SSO-UBU deberá cumplir las medidas especificadas por el Esquema Nacional de Seguridad para un sistema de **categoría media**.

El personal asignado por la empresa adjudicataria deberá conocer y respetar la normativa de seguridad de información de la UBU:

http://www.ubu.es/normativa/administracion-y-gestion-general-de-la-universidad/seguridad-de-la-informacion

así como los procedimientos establecidos por la Universidad que sean de aplicación en el ámbito del contrato.

Será de obligado cumplimiento para el adjudicatario colaborar con el Servicio de informática y Comunicaciones y aplicar la solución a las vulnerabilidades e incidencias de seguridad que vayan surgiendo y solventar las vulnerabilidades detectadas en las auditorías.

El equipo técnico de la UBU o empresas de auditoría contratadas por la Universidad, podrán realizar durante la ejecución del contrato auditorías de hacking ético. El

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 28-10-2026 15:33:19
Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 5 de 13
Código de verificación : 89a7f7d0ed4081a1
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=89a7f7d0ed4081a1

adjudicatario deberá aplicar las correcciones necesarias en los desarrollos y en el sistema para solventar las vulnerabilidades detectadas en las auditorías.

Se incluye en el alcance del contrato la aplicación de parches del software de base requerido y de la capa de aplicación. Asimismo, el adjudicatario colaborará con el Servicio de informática y Comunicaciones para aplicar la solución a las vulnerabilidades e incidencias de seguridad que vayan surgiendo.

El acceso al sistema se realizará mediante protocolos seguros y se deberán especificar los procedimientos de mantenimiento para proteger el sistema en su conjunto (seguridad en el software empleado, procedimientos de seguridad en el desarrollo de software, …).

La empresa adjudicataria deberá realizar pruebas de regresión antes de la introducción de cambios o nuevas funcionalidades.

Para la prevención de actualizaciones fallidas, la empresa adjudicataria se asegurará previamente mediante comunicación escrita a los técnicos de la universidad, de la existencia de copias de seguridad convenientemente actualizadas o tomará medidas adicionales como la creación de ficheros o tablas de respaldo para almacenar la información a modificar, con el fin de poder restaurarla en caso de fallo.

La inspección y el análisis de los logs del SSO-UBU será realizada por la empresa adjudicataria. **El tiempo mínimo de retención de los logs será de 6 meses.**

3. CONDICIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria deberá garantizar el correcto funcionamiento del sistema objeto del contrato, poniendo los medios necesarios para la resolución de los problemas, errores y fallos de funcionamiento, que le comuniquen los interlocutores designados por la Universidad de Burgos.

3.1. ALCANCE

Dentro del alcance de este contrato se incluirán todas las actuaciones y el soporte necesario para que el SSO-UBU, se mantenga en funcionamiento, tanto en la operativa diaria, como en la incorporación de nuevas funcionalidades y/o cambios en la configuración, así como en las sucesivas actualizaciones del software.

Con carácter general, la Universidad de Burgos dispondrá de soporte con los servicios siguientes, en idioma castellano:

a) Soporte ante incidencias, corrección de errores y problemas de funcionamiento de los sistemas objeto del contrato (paradas, indisponibilidad total/parcial del servicio, pérdidas de rendimiento, etc.), detectados por la empresa o comunicados por los responsables de la Universidad de Burgos.

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 28-10-2026 15:33:19
Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 6 de 13
Código de verificación : 89a7f7d0ed4081a1
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=89a7f7d0ed4081a1

b) Incorporación de mejoras y nuevas funcionalidades, modificaciones del software, configuración y ajustes.
c) Consultoría y asesoramiento al equipo de la UBU responsable del SSO.
d) Actuaciones preventivas sobre los sistemas:
    - Aplicación de parches y nuevas versiones del software sobre los dos entornos (sistema operativo, SGBD, servidor web, etc.). Todas las versiones y actualizaciones del software estarán incluidas en el alcance del contrato.
    - Revisión de logs y espacio de almacenamiento disponible.
    - Reconfiguraciones necesarias.
    - Instalación de certificados.
    - Limpieza de ficheros temporales y de traza.
e) Monitorización remota del servicio incluyendo los dos entornos (producción y preproducción).
f) Seguimiento y supervisión de los parámetros de disponibilidad y rendimiento.
g) Generación de informes de seguimiento del contrato y elaboración de actas de las reuniones.

3.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

La empresa adjudicataria dispondrá de **una herramienta web disponible en 24*7 para el registro, seguimiento y control de las incidencias**, peticiones, consultas e intervenciones realizadas y su situación. Adicionalmente la comunicación de incidencias y solicitudes por parte de la Universidad de Burgos podrá ser realizada a través de correo electrónico o vía telefónica, debiendo quedar registradas en el portal web.

El licitador deberá presentar claramente en su oferta los mecanismos para la comunicación de las incidencias, el horario laboral efectivo de prestación del servicio, los tiempos de respuesta y resolución, así como los recursos técnicos y humanos de que dispone.

La Universidad facilitará un acceso remoto individual a cada una de las personas del equipo de soporte de la empresa adjudicataria, a efectos de que pueda realizar el diagnóstico y la solución de incidencias, el seguimiento y supervisión de los parámetros de rendimiento y disponibilidad, y las modificaciones del software, configuración, consultas, ajustes, y en general, para cualquier tarea indispensable para el cumplimiento de las cláusulas previstas en este pliego.

Durante la ejecución de los trabajos, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento, la información y la documentación que dicho personal solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que estos se desarrollan, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Todas las actuaciones planificadas que requieran de una parada del servicio a los usuarios y que por su duración así se puedan planificar, se realizarán en el horario acordado previamente con la Universidad.

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 28-10-2026 15:33:19
Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 89a7f7d0ed4081a1

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=89a7f7d0ed4081a1

3.3 MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y SOPORTE AL PERSONAL DEL SIC

La UBU deberá poder contar siempre con soporte especializado por parte de la empresa adjudicataria, por lo que ésta deberá **asignar un técnico cualificado principal y otro de respaldo, con experiencia en las tecnologías objeto del contrato (SSO, SimpleSamlphp, LDAP, etc.),** para resolver incidencias, problemas, incorporar mejoras y asesorar al personal del Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC) de la UBU sobre el funcionamiento y configuración del sistema objeto del contrato.

Dentro del alcance de este servicio se ofertará una bolsa de **200 horas anuales** que incluirá la incorporación de mejoras o nuevas funcionalidades en los entornos de desarrollo y producción, la instalación y configuración, a petición de la Universidad, de parches o nuevas versiones de los programas asociados al servicio y actuaciones de consultoría y asesoría.

La cuantificación en horas, el plazo de desarrollo, así como la fecha límite de entrega de las solicitudes, serán convenidos entre la empresa adjudicataria y la Universidad.

La Universidad deberá poder consultar en todo momento el estado de la bolsa de horas, sin perjuicio de los informes mensuales requeridos en el apartado 5.

Dentro del mantenimiento evolutivo se incluirán las actualizaciones que por motivo de cambios tecnológicos deban realizarse para garantizar que la aplicación no se quede obsoleta. Consisten en la actualización de la tecnología de la aplicación en relación con los elementos básicos que la soportan, operando en el sistema los cambios que devengan de las innovaciones en el motor de la base de datos, en el lenguaje de programación, en las herramientas de desarrollo complementarias, en el sistema operativo, en el software de virtualización y en la última versión estable de los componentes elegidos en la arquitectura. Incluye, por tanto, el despliegue de nuevas versiones de los componentes (excepto aquellas que sean imprescindibles para el funcionamiento del sistema que no se imputarán a la bolsa de horas).

3.4 MONITORIZACIÓN Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Entre las acciones de mantenimiento preventivo se incluye la monitorización remota del sistema en 24x7 en colaboración con el Área de Sistemas del SIC y la configuración de alertas de malfuncionamiento que permitan la detección automática de problemas y reducir los fallos de disponibilidad del servicio.

El SSO-UBU estará monitorizado de forma continua, al menos de dos maneras:

- Monitorización “end-to-end” o experiencia de usuario: verificando el correcto funcionamiento del sistema.
- Monitorización de los componentes hardware de la infraestructura.

Se configurará un sistema de monitorización que envíe alertas en caso de fallos en el

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 28-10-2026 15:33:19
Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 8 de 13
Código de verificación : 89a7f7d0ed4081a1
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=89a7f7d0ed4081a1

sistema. Las alertas se enviarán a las cuentas de correo de la UBU especificadas. Cuando se reciban alertas detectadas por los mecanismos de monitorización, se deberán crear los registros de incidencias oportunas para su resolución lo antes posible, según los términos de soporte descritos.

Durante el proceso de diagnóstico y resolución de problemas, la Universidad de Burgos colaborará con la empresa adjudicataria:

- Facilitando toda la información necesaria para que la empresa preste el soporte remoto, puntual y profesionalmente.
- Realizando las actividades razonables para ayudar a identificar o resolver el problema.

Dentro del mantenimiento preventivo también se incluirá por parte del adjudicatario la subsanación de las vulnerabilidades de seguridad detectadas en los componentes de la solución ofertada, la actualización de versiones del software requeridas por motivos de seguridad, así como la aplicación de parches que no se imputarán a la bolsa de horas.

4. ACUERDOS E INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO

4.1 HORARIOS DE ATENCIÓN

El servicio de comunicación de incidencias online tendrá una cobertura 24x7: es decir el servicio estará disponible las 24 horas del día, de lunes a domingo, incluidos los días festivos.

El horario habitual de prestación del servicio de soporte y mantenimiento será de **al menos 8 horas diarias, de lunes a viernes, cubriendo necesariamente la franja horaria de 9 a 15h**. Este soporte se prestará de forma remota.

Para la rápida resolución de las **incidencias críticas**, la empresa deberá aportar un **teléfono de atención telefónica específico fuera del horario laboral** habitual coincidente con el horario establecido para la especial dedicación del personal del SIC:

- **tardes de 16:00 a 20:00,**
- **fines de semana de 11:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.**

Se podrá comunicar un número de incidencias ilimitado dentro de la duración del contrato.

4.2 TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN

Se define el **tiempo de respuesta** como las horas que transcurren desde la comunicación

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 28-10-2026 15:33:19
Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 9 de 13
Código de verificación : 89a7f7d0ed4081a1
Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=89a7f7d0ed4081a1

de una incidencia por parte de la universidad hasta que se inicia la intervención por parte del técnico asignado por la empresa adjudicataria.

Se define el **tiempo de resolución** como las horas que transcurren desde que se notifica una incidencia por parte de la universidad, hasta que se repone el funcionamiento normal del sistema, aunque sea con una solución provisional

El SSO-UBU se considera un sistema de alta criticidad ya que cualquier fallo podría afectar al acceso a otros sistemas/aplicaciones. Los tiempos de respuesta y resolución de incidencias y peticiones, dependerán de su prioridad, según los criterios que se indican a continuación:

- **Prioridad 1 (Crítica):** El servicio está fuera de servicio o degradado de forma que impide la realización del trabajo afectando al acceso a los servicios de la universidad. También se consideran críticos los incidentes de seguridad que comprometan la disponibilidad, integridad o confidencialidad de los sistemas o datos. El tiempo de respuesta máximo deberá ser de **2 horas** y el de resolución de **6 horas (como máximo)**, a partir de la comunicación de la incidencia.

- **Prioridad 2 (Urgente):** El sistema no funciona a pleno rendimiento, pero sigue siendo operativo. El tiempo de respuesta máximo deberá ser de **2 horas laborables** y el de resolución de **6 horas laborables** (como máximo), a partir de la comunicación de la incidencia.

- **Prioridad 3 (Ordinaria):** Mal funcionamiento del sistema que presenta problemas de efecto limitado o poco importante. El tiempo de respuesta máximo deberá ser de **2 horas laborables** y el de resolución de **8 horas laborables** (como máximo), a partir de la comunicación de la incidencia.

- **Otras peticiones:** En general todas aquellas incidencias o peticiones que pueden ser planificadas, estudiadas o consideradas dentro de unos plazos razonables, y con suficiente antelación para poder realizar un análisis de su implementación. Los tiempos de resolución de acordarán entre la universidad y la empresa adjudicataria. Si la Universidad de Burgos solicita un servicio programado, el compromiso de tiempo de resolución contará a partir de la hora de inicio acordada para llevar a cabo la tarea y se medirá respecto al tiempo acordado previamente. El tiempo de respuesta no será aplicable.

4.3 DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA

Eliminando aquellos fallos que puedan ser imputables a la Universidad y las paradas planificadas, se requiere: **Porcentaje de disponibilidad del servicio: 99,98% (medido mensualmente)**.

4.4 RENDIMIENTO

Se entiende un rendimiento aceptable como aquél que permite el funcionamiento normal con todas las funciones previstas en este PPT, con tiempos de respuesta considerados como aceptables en sistemas similares y en entornos de explotación homólogos.

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 28-10-2026 15:33:19
Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 89a7f7d0ed4081a1

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=89a7f7d0ed4081a1

La Universidad y la empresa adjudicataria acordarán mecanismos y parámetros para medir el rendimiento, que serán validados al inicio del contrato y serán verificados en las sucesivas actualizaciones.

La empresa adjudicataria deberá implantar mecanismos de seguimiento y supervisión para garantizar el buen funcionamiento y rendimiento del sistema, tanto bajo la carga habitual de usuarios de la Universidad como en los períodos de más carga. Ambas partes se comprometen a informar a la otra de cualquier incidencia que pueda suponer o haya supuesto una disminución del rendimiento.

4.5 INDICADORES Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Indicador	Descripción	Valor Objetivo
Porcentaje de incidencias resueltas en plazo.	Porcentaje de incidencias que se resuelven dentro de los tiempos de resolución establecidos en función de los niveles de criticidad especificados. **Se medirá de forma mensual.**	**>95%**
Porcentaje de disponibilidad	Porcentaje de disponibilidad del servicio. **Se medirá de forma mensual.**	**>99,98%**

Para facilitar el seguimiento, la empresa adjudicataria deberá entregar **informes mensuales con el grado de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio**, **así como la relación de las incidencias y actuaciones registradas durante ese periodo y el estado de la bolsa de horas**. En esos informes se detallará el tipo de incidencia, los tiempos de apertura y cierre de las mismas, los tiempos de respuesta y resolución, las soluciones propuestas y las realmente llevadas a cabo junto con todos aquellos aspectos que deban destacarse, así como todas las actuaciones realizadas durante el período considerado. Igualmente, en el caso de que se hayan llevado a cabo recomendaciones o acciones de tipo preventivo, se harán constar en dicho informe.

5. DOCUMENTACIÓN

El proyecto habrá de generar, como mínimo, la siguiente documentación que deberá ser convenientemente actualizada y proporcionada a la universidad de forma periódica, **Como mínimo trimestralmente**:

- Arquitectura del sistema.
- Descripción detallada del funcionamiento del sistema con las nuevas funcionalidades o modificaciones que se hayan incorporado.

Mensualmente:

- Estado de la bolsa de horas. Deberá indicar las horas disponibles al inicio del contrato, el detalle de las consumidas en cada actuación realizada y las disponibles.

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 28-10-2026 15:33:19
Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 89a7f7d0ed4081a1

- Informes con el grado de cumplimiento de los Acuerdos e indicadores de Nivel de Servicio, incluyendo la relación de las incidencias y actuaciones registradas durante ese periodo según se establece en el apartado 4.

Toda la documentación deberá entregarse en formato electrónico, generado con herramientas ofimáticas estándar del mercado (PDF, Word, ODT).

6. RESPONSABILIDAD EN DECISIONES TÉCNICAS

El personal del S.I.C. es responsable del óptimo funcionamiento del SSO-UBU. Por ello, cualquier decisión que afecte a la modificación de configuraciones, incorporación de mejoras, etc. debe ser consensuada previamente con los responsables del SIC.

Las actualizaciones deberán estar justificadas mediante la emisión de un informe en el que el adjudicatario detalle las causas que motivan la actualización. Una actualización no ocasionará perjuicio sobre el servicio prestado ni sobre los niveles de calidad del mismo. En caso de que fuera necesario interrumpir la prestación del servicio o alguna funcionalidad, se acordará con los responsables del SIC la fecha y hora de realización de la parada, de manera que la incidencia por el corte del servicio sea la mínima posible.

Llegado el caso de que una solución adoptada sin consentimiento del personal del S.I.C. provoque posteriormente mal funcionamiento o interrupciones del servicio, se podrá proceder a una sanción económica proporcional al número de horas de fallo provocadas por dicha anomalía; independientemente de que la resolución del problema se produzca dentro de los plazos establecidos en el acuerdo de nivel de servicio.

7. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Una vez formalizado el contrato, el adjudicatario se reunirá con el personal de la Universidad de Burgos y se procederá al nombramiento de una comisión de seguimiento del proyecto. Esta comisión estará presidida por el director de proyecto e incorporará personal perteneciente a la UBU y a la empresa adjudicataria.

Corresponde a la **Comisión de seguimiento** la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones que sea conveniente introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

Durante la fase de implantación la Comisión de seguimiento se reunirá a petición del responsable del contrato de la UBU y tendrá sus reuniones preferentemente por videoconferencia.

Formarán parte de la Comisión de seguimiento:

- El responsable del contrato que será el responsable del proyecto por parte de la UBU
- Personal técnico del Servicio de Informática y Comunicaciones

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=89a7f7d0ed4081a1

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 28-10-2026 15:33:19
Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 89a7f7d0ed4081a1

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=89a7f7d0ed4081a1

- El Director del Proyecto por parte de la empresa adjudicataria
- Un técnico responsable del proyecto designado por la empresa adjudicataria

Las funciones de esta Comisión serán las siguientes:

- Seguimiento y evaluación del progreso de las tareas y plazos planificados para la implantación y prestación de los servicios.
- Coordinación de las reuniones y revisión de los informes de seguimiento del contrato.
- Verificación del cumplimiento de las especificaciones solicitadas y definición de los requisitos pendientes.
- Incorporación de nuevas prestaciones o requisitos.
- Cualquier otro asunto que la propia comisión considere de interés.

Una vez finalizada la implantación, **se mantendrá como mínimo una reunión trimestral** entre el personal del SIC y la empresa adjudicataria. **En las reuniones se revisará la documentación indicada en el apartado 5 de este PPT.**

Será obligatorio para la empresa adjudicataria elaborar un acta en la que quede constancia de todos los aspectos tratados en cada reunión de la Comisión de Seguimiento.

8. PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria se compromete a tratar los datos de carácter personal en el ámbito del servicio objeto de este pliego, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la normativa que la desarrolla.

También se compromete a tratar los citados datos, únicamente conforme a las instrucciones de la Universidad de Burgos y a no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al del servicio objeto de este pliego ni a comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

Los contratos de servicio que tengan por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por el derecho de propiedad intelectual o industrial llevarán aparejada la cesión de éste a la Universidad de Burgos. Igualmente, los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual, se entenderán expresamente cedidos a la Universidad de Burgos, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad.

Se distinguen dos tipos de componentes:

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 28-10-2026 15:33:19
Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 13 de 13

Código de verificación : 89a7f7d0ed4081a1

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=89a7f7d0ed4081a1

•SimpleSAMLphp y sus componentes de terceros: propiedad de sus respectivos titulares y sujetos a sus licencias.

•Desarrollos, personalizaciones, integraciones, módulos y configuraciones específicas realizadas para la UBU: propiedad exclusiva de la Universidad de Burgos.

Todos los desarrollos, modificaciones, adaptaciones, correcciones, evolutivos, integraciones y documentación generados por el adjudicatario durante la ejecución del contrato pasarán a ser titularidad exclusiva de la Universidad de Burgos desde el momento de su creación, con carácter indefinido y para todo el ámbito territorial permitido por la legislación vigente.

El adjudicatario no podrá reutilizar, ceder, licenciar, publicar, distribuir, comercializar ni explotar por sí mismo o por terceros, total o parcialmente, el software, sus componentes específicos, el código fuente, las configuraciones, la documentación ni las adaptaciones realizadas para la Universidad de Burgos, salvo autorización previa y expresa de ésta por escrito.

El acceso al código fuente, arquitectura, configuraciones, procedimientos de autenticación, esquemas de integración y demás información técnica se considerará información confidencial. El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios, documentos y código elaborado en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa por escrito de la UBU.
La empresa adjudicataria y cualquier persona dependiente de la misma que desempeñe las funciones objeto de este pliego deberán mantener la confidencialidad plena sobre la información relativa a los servicios objeto del mismo. Esta obligación de confidencialidad se entenderá plenamente vigente incluso con posterioridad a la extinción del servicio prestado.

El contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático a la Universidad de Burgos todos los documentos y el código generado para llevar a cabo el objeto del contrato.

La Jefa del Servicio de Informática y Comunicaciones

Firmado por: ZULEMA FURONES
Fecha: 28-10-2026 15:33:19

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do