

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS TRUSTEDX ENTRUST DE EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N.º 276”**

## **1. Objeto**

En relación con la securización de los certificados electrónicos del personal de EGARSAT, se dispone de un repositorio de certificados electrónicos ubicado en el CPD de Sant Cugat del Vallès.

Con el objetivo de garantizar la disponibilidad del servicio, mantener al día las plataformas de firma electrónica y disponer de un soporte especializado ante cualquier incidencia y/o duda al respecto de su funcionamiento, es necesario disponer de las coberturas adecuadas sobre la plataforma instalada.

## **2. Alcance**

El alcance de esta contratación incluye, durante toda la vigencia del contrato:

- Servicios de mantenimiento y soporte oficiales del fabricante de las licencias TrustedX Entrust para 200 licencias. En concreto:
  - o Safelayer Desktop VC Module for TrustedX for 200 users
  - o TrustedX Electronic Signature for 200 users
  - o TrustedX Watched folders Module for 200 users
- Soporte técnico especializado por parte del adjudicatario ante incidencias y/o peticiones de servicio de EGARSAT
- A demanda de EGARSAT, servicios de consultoría por parte del adjudicatario, estimados en 120 horas, a consumir durante toda la vigencia del contrato.

EGARSAT no aportará más que un acceso remoto mediante VPN a los equipos para la correcta ejecución del servicio.

**No se admitirán aquellas ofertas que no cumplan con los mínimos establecidos en este pliego de prescripciones técnicas.**

El incumplimiento de cualquiera de los requisitos solicitados en este pliego, siempre que sea por causas ajenas a EGARSAT, dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## **2.1. Servicios de mantenimiento y soporte oficiales del fabricante de las licencias**

El adjudicatario deberá contratar con el fabricante los servicios de mantenimiento y soporte oficiales para las 200 licencias, durante toda la vigencia del contrato. La modalidad y el alcance de la contratación deberá corresponderse con la modalidad y el alcance de la contratación que EGARSAT tiene actualmente en vigor, que es la que se especifica en el apartado 2. Alcance- Pliego de Prescripciones Técnicas.

La activación de los servicios de mantenimiento y soporte deberá ser efectiva para EGARSAT en fecha 1 de enero de 2025, día siguiente a la fecha exacta del vencimiento de los servicios de mantenimiento y soporte vigentes.

## **2.2. Servicios de soporte técnico especializado**

El adjudicatario deberá ofrecer un mantenimiento y soporte técnico especializado durante toda la vigencia del contrato. Se considerará soporte técnico especializado aquel que sea ofrecido por técnicos que dispongan de la máxima certificación técnica oficial del fabricante del software. Este mantenimiento y soporte técnico especializado deberá ser realizado por la empresa adjudicataria, e incluirá:

- Horario laborable de lunes a viernes 8x5 (de 9h a 17h)
- Forma de contacto con el soporte técnico especializado (portal web, correo electrónico y/o teléfono).
- Asistencia ante incidencias de funcionamiento de la plataforma, sea cual fuere su naturaleza.
- Asistencia ante peticiones de servicio (configuraciones, peticiones de cambio, mejoras, resolución de dudas...) en las que EGARSAT requiera de los conocimientos del adjudicatario y/o el fabricante.
- Notificación de cualquier nueva versión, parche, modificación de condiciones o cualquier otro tipo de variaciones del software contratado, a la persona de contacto establecida por EGARSAT.
- Notificación de cualquier vulnerabilidad publicada que pueda afectar a los elementos objeto de este contrato, indicando el impacto sobre la infraestructura y las medidas recomendadas, a la persona de contacto establecida por EGARSAT.

Para la realización de las tareas que requieran de la intervención del fabricante de los equipos, el soporte técnico especializado mencionado actuará como SPOC (single point of contact) entre EGARSAT y el fabricante de los equipos.

Con el objetivo de disponer de métricas del servicio de soporte que permitan a Egarsat una valoración empírica de la calidad de los servicios prestados por parte del adjudicatario, se aplicarán SLA's sobre las incidencias y peticiones de servicio que EGARSAT reporte a dicho soporte.

SLA's objetivo de tiempos de respuesta y de resolución de incidencias y peticiones de servicio (en horas laborables):

Tiempo medio de respuesta	Tiempo medio de resolución
4 horas	Siguiente día laborable

Se considerará horario laborable de lunes a viernes, de 8.30h a 17.30h, excepto festivos nacionales.

El adjudicatario entregará a EGARSAT durante los 15 primeros días del semestre, un informe de servicio que refleje los tiempos de resolución de incidencias y peticiones de servicio correspondientes al trimestre anterior. Dicho informe deberá incluir, cómo mínimo:

- Volumetría de incidencias y peticiones de servicio
- Consultoría sobre los datos más significativos de las tendencias observadas
- tiempos de respuesta con percentiles
- tiempos de resolución con percentiles
- Recomendaciones justificadas para la mejora de la plataforma

### **2.3. Horas anuales opcionales para servicios de consultoría**

A demanda de EGARSAT, deberán ofrecerse servicios de consultoría por parte del adjudicatario, estimados en 120 horas para toda la vigencia del contrato. Estas horas se destinarán, en caso de ser necesarias, a cualquier requerimiento que plantee EGARSAT para la configuración y/o parametrización de la plataforma existente, así como para la realización de tareas de integración de la plataforma existente con otras plataformas.

### **3. Organización del servicio y supervisión de tareas**

Para garantizar la correcta ejecución del contrato, la empresa adjudicataria designará un Jefe de Servicio que actuará como interlocutor único con EGARSAT y que realizará las siguientes tareas:

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios.
- Organizar la ejecución de la prestación del servicio.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios.
- Proporcionar a EGARSAT la información periódica necesaria para el seguimiento de los servicios.

EGARSAT, por su parte, designa al director de la Dirección de Sistemas de Información, o persona en quién él delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato.

### **4. Plazos para la activación de los servicios contratados**

La activación de los servicios de mantenimiento y soporte deberá ser efectiva para EGARSAT en fecha 1 de enero de 2025.

## 5. Facturación

Se emitirá una única factura al inicio del contrato por el importe ofertado correspondiente a los ítems A y B, debiendo indicarse el número de expediente de esta licitación en la misma.

En el supuesto que EGARSAT demande los servicios de consultoría estimados en 120 horas para toda la vigencia del contrato (ítem C), las horas dedicadas se facturarán una vez finalizadas dichas tareas de consultoría.

En ambos casos, la factura emitida incluirá necesariamente los siguientes datos:

- Código del presente Expediente.
- Número de factura y serie.
- Número de pedido al que hace referencia
- Identificación del expedidor y destinatario (denominación social, domicilio e número de identificación fiscal).
- Detalle de los servicios, descripción que identifique de forma clara e inequívoca al servicio al que corresponde y número de unidades, aclarando el correspondiente impuesto indirecto (IVA, IGIC, etc...).
- Lugar y fecha de emisión.

El pago de la factura se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta de la empresa adjudicataria.

*Firmado por Jordi Trabal (jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI de EGARSAT)*