

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “RENOVACION DE LOS SERVICIOS DE FILTRADO DE CORREO ELECTRÓNICO ENTRANTE Y SALIENTE DE EGARSAT Y SERVICIOS ASOCIADOS” DE EGARSAT, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 276” - LOTE 1

## 1. Objeto

El objeto del presente pliego es la contratación de la renovación de las licencias de filtrado de correo electrónico entrante y saliente ya existente en EGARSAT, al estar próximo su vencimiento. En todo caso, la renovación de dichas licencias deberá ser efectiva en fecha 4 de noviembre de 2025.

El detalle de las licencias a renovar no se aporta como información pública al considerarse información sensible de seguridad. Esta información se facilitará bajo demanda y para ello, deberá enviarse un correo electrónico a [licitaciones@egarsat.es](mailto:licitaciones@egarsat.es) indicando CIF y nombre de la empresa solicitante.

## 2. Especificaciones

Será requisito indispensable que las licencias se ajuste a las descritas, dado que se trata de la renovación de unas licencias ya existentes en EGARSAT en la actualidad.

La renovación de dichas licencias no deberá comportar, en ningún caso, ningún tipo de cambio en las parametrizaciones y/o configuraciones que EGARSAT tiene realizadas tanto en la propia plataforma de filtrado de correo como en los servidores de correo electrónico corporativos.

El proveedor será responsable de la realización de todas las tareas necesarias hasta la renovación de las licencias, sin que EGARSAT deba realizar ninguna modificación en las parametrizaciones y/o configuraciones tanto en la propia plataforma de filtrado de correo como en los servidores de correo electrónico corporativos para que la renovación de las licencias sea efectiva.

En los precios presentados por las empresas licitadoras se considerarán incluidos los tributos, tasas, gastos y cánones de cualquier índole que le sean de aplicación (excepto el IVA), así como cualquier gasto que se originara para la empresa adjudicataria como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas y descritas en el presente Pliego, no pudiendo en consecuencia repercutirlos la empresa adjudicataria a EGARSAT como partida independiente del presupuesto contratado.

## 3. Plazos para la activación de la renovación de las licencias

La activación de la renovación de las licencias deberá realizarse para el total de licencias. Dicha activación deberá ser efectiva para EGARSAT en fecha 4 de noviembre de 2025, un día después de la fecha de vencimiento de la suscripción vigente.

## 4. Renovación de las licencias

El albarán de entrega deberá indicar, como mínimo, el número de pedido, el código del servicio, la referencia, la descripción que identifique de forma clara e inequívoca el servicio al que corresponde y el número de unidades.

## 5. Medio ambiente

El proveedor será responsable de cumplir con la legislación medioambiental comunitaria, estatal, autonómica y local vigente durante toda la vigencia del contrato.

EGARSAT podrá requerir justificantes al adjudicatario que acrediten la adecuada gestión medioambiental

de los residuos, reservándose el derecho de repercutir sobre el adjudicatario las acciones y gastos que haya incurrido EGARSAT por la falta de diligencia de la empresa adjudicataria en materia de residuos.

## 6. Detalles de las licencias

Renovación de las licencias de filtrado de correo electrónico:

Descripción	Cantidad
Licencias de filtrado de correo electrónico entrante y saliente con soporte Essentials del fabricante	775

## 7. Precio

Precios:

Concepto	Importe máximo (sin IVA)
Renovación de 775 licencias de filtrado de correo electrónico entrante y saliente para 3 años	55.582,99 €
TOTAL	55.582,99 €

Duración del contrato: 3 años.

Prórrogas previstas: 2 prórrogas de 12 meses de duración cada una de ellas.

Forma de pago:

Al inicio de cada anualidad se abonará:

- El importe ofertado para la renovación por 3 años de las licencias de filtrador de correo electrónico entrante y saliente dividido entre 3

## 8. Facturación

Se emitirá una factura al inicio de cada anualidad con el importe ofertado correspondiente al ítem detallado en el apartado anterior, debiendo indicarse el número de expediente de esta licitación en la misma.

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 digitalmente por Jordi Trabal (Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI de EGARSAT)*



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “RENOVACION DE LOS SERVICIOS DE FILTRADO DE CORREO ELECTRÓNICO ENTRANTE Y SALIENTE DE EGARSAT Y SERVICIOS ASOCIADOS” DE EGARSAT, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 276” - LOTE 2

## 1. Objeto

El objeto del presente pliego es la contratación de servicios de soporte técnico especializado de la plataforma de filtrado de correo electrónico entrante y saliente existente en EGARSAT. Dichos servicios deberán ser efectivos en fecha 4 de noviembre de 2025.

El detalle de la plataforma de filtrado de correo electrónico entrante y saliente existente no se aporta como información pública al considerarse información sensible de seguridad. Esta información se facilitará bajo demanda y para ello, deberá enviarse un correo electrónico a [licitaciones@egarsat.es](mailto:licitaciones@egarsat.es) indicando CIF y nombre de la empresa solicitante.

## 2. Especificaciones del servicio

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.

El Jefe de Servicio deberá asistir a las reuniones a las que fuere convocado por EGARSAT ante cualquier cuestión relacionada con los servicios objeto del contrato.

Se deberá ofrecer un mantenimiento y soporte técnico especializado durante toda la vigencia del contrato. Se considerará soporte técnico especializado aquél que sea ofrecido por técnicos que dispongan de la máxima certificación técnica oficial del fabricante de la plataforma de filtrado de correo electrónico entrante y saliente existente. Este mantenimiento y soporte técnico especializado deberá ser realizado por la empresa adjudicataria, e incluirá:

- Horario 10x5, de lunes a viernes de 8.00h a 18.00h.
- Forma de contacto con el soporte técnico especializado (portal web, correo electrónico y/o teléfono).
- Asistencia ante averías y/o incidencias de funcionamiento de los elementos y/o servicios que componen la plataforma, sea cual fuere su naturaleza, hasta su resolución.
- Asistencia ante peticiones de servicio (configuraciones, parametrizaciones, resolución de dudas...) en las que EGARSAT requiera de los conocimientos del adjudicatario, hasta su resolución.
- Para la resolución de incidencias y/o peticiones de servicio se considerará suficiente un servicio de asistencia remoto, aunque será potestad de EGARSAT decidir si, en algún caso concreto, se requiere que este servicio se realice de forma presencial en las instalaciones de EGARSAT en Sant Cugat del Vallès.

Para la realización de las tareas que requieran de la interacción con el fabricante de la plataforma, el soporte técnico especializado mencionado actuará como SPOC (single point of contact) entre EGARSAT y dichos fabricantes. EGARSAT tendrá la potestad de decidir si, en algún caso concreto, prefiere no utilizar el SPOC y contactar directamente con el fabricante de la plataforma; a tal efecto la empresa adjudicataria

deberá informar, al inicio del contrato, de los datos de contacto necesarios para que EGARSAT pueda interactuar directamente con el fabricante de la plataforma si lo considerase oportuno.

Con el objetivo de disponer de métricas que permitan a Egarsat una valoración empírica de la calidad de los servicios de soporte técnico prestados por parte del adjudicatario, se aplicarán SLA's sobre las incidencias y peticiones de servicio que EGARSAT reporte a dicho soporte. Los SLA's variarán en función de la prioridad asignada a cada uno de los casos, la cual será asignada por EGARSAT de forma consensuada con el adjudicatario para cada uno de ellos.

Prioridades:

Crítica:

- Incidencias de fallo total de alguno de los servicios ofrecidos (o gravemente afectados), no disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- Peticiones de servicio urgentes.

Alta:

- Incidencias de fallo parcial de alguno de los servicios ofrecidos, no disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- Peticiones de servicio prioritarias.

Media:

- Incidencias de fallo total de alguno de los servicios ofrecidos (o gravemente afectados), disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- Incidencias de fallo parcial de alguno de los servicios ofrecidos, disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- Peticiones de servicio tipificadas como cambio menor, entendiendo como cambio menor aquel que requiera una dedicación menor o igual a 2 horas y que no se consideren urgentes ni prioritarias.
- Preguntas / dudas.

Baja:

- Peticiones de servicio tipificadas como cambio mayor, entendiendo como cambio mayor aquel que requiera una dedicación mayor a 2 horas, pudiendo ser planificado de forma acordada entre ambas partes.

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

Prioridad	Tiempo de resolución
Crítica	4h
Alta	8h
Media	16h
Baja	De mutuo acuerdo

Para el cálculo de los SLA's se considerará horario laboral de lunes a viernes de 8h a 18h, excluyendo del horario laboral los días festivos de carácter nacional y autonómico. El SLA empezará a contar desde la comunicación de la incidencia por parte de EGARSAT al servicio técnico especializado ofrecido por la empresa adjudicataria. Se valorará en oferta técnica mejoras en este apartado.

El adjudicatario deberá entregar de forma semestral, durante los primeros 15 días naturales posteriores al semestre finalizado, un informe de servicio que refleje los tiempos de resolución de incidencias y peticiones de servicio correspondientes al semestre que ha finalizado. Dicho informe deberá incluir una relación de los casos acontecidos durante el semestre finalizado, incluyendo:

- Fecha y hora de comunicación del caso
- Explicación detallada del caso

- Aceptación (si/no) del caso por tener que ver con los servicios ofertados
- Prioridad aplicada
- objetivo cumplido? si/no (en base a la tabla de SLAs por prioridad de la página anterior)
- Fecha y hora de primera respuesta
- Fecha y hora de resolución del caso
- Solución adoptada

Adicionalmente, este informe deberá incluir una valoración global del servicio.

La oferta deberá incluir 2 jornadas de trabajo anuales (de 4 horas cada una de ellas) para la revisión y mejora de las configuraciones y/o parametrizaciones de la plataforma conjuntamente con los Administradores de Sistemas de EGARSAT, u otras mejoras detectadas por el adjudicatario o por EGARSAT. Después de cada una de las 2 jornadas de trabajo anuales y en el plazo máximo de 7 días naturales a contar desde la finalización de la jornada de trabajo, el adjudicatario deberá hacer entrega de un informe a modo de acta de dicha jornada de trabajo, donde se detallen las tareas realizadas.

### 3. Transferencia tecnológica

Durante toda la vigencia del contrato el adjudicatario se compromete a facilitar al responsable de supervisión de tareas designado por EGARSAT, toda la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

### 4. Precio

Precios:

Concepto	Importe máximo (sin IVA)
Servicios de soporte técnico especializado de la plataforma de filtrado de correo electrónico para 3 años (incluyendo 8h anuales correspondientes a jornadas de trabajo)	10.038,00 €
TOTAL	10.038,00 €

Duración del contrato: 3 años.

Prórrogas previstas: 2 prórrogas de 12 meses de duración cada una de ellas.

Forma de pago:

Al inicio de cada anualidad se abonarán:

- El importe ofertado para la renovación por 3 años de los servicios de soporte técnico especializado de la plataforma de filtrado de correo incluyendo 8h anuales correspondientes a jornadas de trabajo dividido entre 3.

### 5. Facturación

Se emitirá una factura al inicio de cada anualidad con el importe ofertado correspondiente al ítem

detallado en el apartado anterior, debiendo indicarse el número de expediente de esta licitación en la misma.

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 digitalmente por Jordi Trabal (Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI de EGARSAT)*

