

ANEXO N° 4.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO DE RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS LICENCIAS IBM COGNOS EXPRESS Y SERVICIOS ASOCIADOS DE EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276 (LOTE 1)

1. Objeto

El objeto del presente pliego es la contratación de la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte de las licencias IBM Cognos Express que EGARSAT ya dispone, y servicios asociados.

2. Especificaciones

Será requisito indispensable que los servicios ofertados se ajusten a las licencias descritas, dado que deben contratarse los servicios de mantenimiento y soporte sobre las licencias que EGARSAT ya dispone en la actualidad.

La renovación de dichos servicios de mantenimiento y soporte no deberá comportar, en ningún caso, ningún tipo de cambio en las parametrizaciones, configuraciones y/o asignaciones de licencias que EGARSAT tiene realizadas en los servidores de IBM Cognos Express actuales ni en los equipos cliente que consumen dicho software.

El proveedor será responsable de la realización de todas las tareas necesarias hasta la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte contratados. EGARSAT no deberá realizar ninguna modificación en los servidores de IBM Cognos Express actuales ni en los equipos cliente que consumen dicho software para que la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte 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 los servicios contratados

La activación de la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte deberá realizarse para el total de licencias que EGARSAT dispone actualmente. Dicha activación deberá ser efectiva para EGARSAT en fecha 1 de julio de 2021, fecha exacta del vencimiento de los servicios de mantenimiento y soporte vigentes.

4. Renovación de los servicios:

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. Detalle de servicios y cantidades solicitadas

Renovación de los servicios de mantenimiento y soporte de:

- 1 licencia IBM Cognos Express Connector for Business Intelligence per Install
- 1 licencia IBM Cognos Express Connector for Performance Management per Install
- 1 licencia IBM Cognos Express Administrator Authorized User
- 1 licencia IBM Cognos Express Business Intelligence User per Authorized User
- servicios de soporte técnico especializado y reporting por parte de la empresa adjudicataria, tal y como se especifica en los apartados 6.1 y 6.2, que EGARSAT ya dispone.

6.1. Servicios de soporte técnico especializado

El adjudicatario deberá ofrecer un soporte técnico especializado a los usuarios que consumen IBM Cognos Express y las aplicaciones desarrolladas en dicha plataforma durante toda la vigencia del contrato. Se considerará soporte técnico especializado aquél que sea ofrecido por al menos un técnico certificado por el fabricante del software objeto del contrato, tal y como se especifica en los criterios de solvencia técnica.

Este soporte técnico especializado incluirá:

- Horario 8x5 (laborables de lunes a viernes de 9h a 17h).
- Forma de contacto con el soporte técnico especializado (correo electrónico y/o teléfono).
- Asistencia ante incidencias de los productos contratados y/o de los desarrollos realizados en dicha plataforma, sea cual fuere su naturaleza.

- Asistencia ante preguntas y/o dudas en las que EGARSAT requiera de los conocimientos del adjudicatario y/o el fabricante.

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

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. 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 :
 - o incidencias de fallo total de alguno de los servicios ofrecidos (o gravemente afectados), no disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- Alta :
 - o incidencias de fallo parcial de alguno de los servicios ofrecidos, no disponiendo de alternativas de funcionamiento. Posible alto impacto si no se aplican medidas correctoras a corto plazo.
- Media :
 - o incidencias de fallo total de alguno de los servicios ofrecidos (o gravemente afectados), disponiendo de alternativas de funcionamiento.
 - o incidencias de fallo parcial de alguno de los servicios ofrecidos, disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- Baja :
 - o Resolución de preguntas / dudas.

SLA's de tiempos máximos de resolución de incidencias y peticiones de servicio (a contar desde la notificación de EGARSAT de la incidencia y/o petición de servicio):

Prioridad	Tiempo máximo de resolución	%objetivo
Crítica	2h laborables	100% de los casos
Alta	4h laborables	100% de los casos
Media	8h laborables	100% de los casos
Baja	24h laborables	100% de los casos

Se valorará en oferta técnica una reducción en los tiempos de resolución de las incidencias y peticiones de servicio.

El incumplimiento en los tiempos de resolución de incidencias y peticiones de servicio dará lugar a las penalizaciones especificadas en el Anexo 11.

6.2. Servicios de reporting

La empresa adjudicataria deberá enviar por correo electrónico a la dirección de correo que EGARSAT especifique y de forma trimestral durante los 15 primeros días del trimestre siguiente, un informe de servicio que refleje los tiempos de resolución de incidencias y peticiones de servicio correspondientes al trimestre anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de los casos (incidencias y peticiones de servicio) acontecidos durante el trimestre anterior, incluyendo:

- Fecha y hora de comunicación del caso
- Explicación detallada del caso
- Aceptación (si/no) del caso por tener relación 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

El incumplimiento en los plazos de entrega del informe trimestral dará lugar a las penalizaciones especificadas en el Anexo 11.

7. Facturación

Se emitirá una única factura al inicio del contrato y de sus correspondientes prórrogas, si fuera el caso, 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.

Jordi Trabal
Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI

ANEXO N° 4.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO DE RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS LICENCIAS MCAFEE Y SERVICIOS ASOCIADOS DE EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276. (LOTE 2)

1. Objeto

El objeto del presente pliego es la contratación de la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte de las licencias del software de antivirus y seguridad McAfee que EGARSAT ya dispone, y servicios asociados.

2. Especificaciones

Será requisito indispensable que los servicios ofertados se ajusten a las licencias descritas, dado que deben contratarse los servicios de mantenimiento y soporte sobre las licencias que EGARSAT ya dispone en la actualidad.

La renovación de dichos servicios de mantenimiento y soporte no deberá comportar, en ningún caso, ningún tipo de cambio en las parametrizaciones, configuraciones y/o asignaciones de licencias que EGARSAT tiene realizadas en los servidores de gestión del software de McAfee actuales.

El proveedor será responsable de la realización de todas las tareas necesarias hasta la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte contratados. EGARSAT no deberá realizar ninguna modificación en las parametrizaciones, configuraciones y/o asignaciones de licencias que EGARSAT tiene realizadas en los servidores de gestión del software de McAfee actuales ni en los equipos cliente que tienen instalado dicho software para que la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte 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 los servicios contratados

La activación de la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte deberá realizarse para el total de licencias que EGARSAT dispone actualmente. Dicha activación deberá ser efectiva para EGARSAT en fecha 25 de julio de 2021, fecha exacta del vencimiento de los servicios de mantenimiento y soporte vigentes.

4. Renovación de los servicios

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. Detalle de servicios y cantidades solicitadas

Desglose:

Renovación de los servicios de mantenimiento y soporte de:

- 600 licencias Upgrade de licencia MFE EndPoint Threat Protection (ETP) a licencia McAfee MVISION Standard Endpoint, Advanced Endpoint Security for Microsoft environments, con nivel de soporte Gold del fabricante
- 600 licencias MFE Data Loss Prevention EndPoint (DLP) con nivel de soporte Gold del fabricante
- servicios de soporte técnico especializado por parte de la empresa adjudicataria, tal y como se especifica en el apartado 6.1, que EGARSAT ya dispone.

6.1. Servicios de soporte técnico especializado

El adjudicatario deberá ofrecer un soporte técnico especializado a los Técnicos de Sistemas de EGARSAT durante toda la vigencia del contrato. Se considerará soporte técnico especializado aquél que sea ofrecido por un técnico certificado por el fabricante del software objeto del contrato.

Este soporte técnico especializado incluirá:

- Horario 10x5 (laborables de lunes a viernes de 9h a 19h).
- Forma de contacto con el soporte técnico especializado (correo electrónico y/o teléfono).
- Asistencia ante incidencias de los productos contratados, sea cual fuere su naturaleza.
- Asistencia ante peticiones de servicio (configuraciones, peticiones de cambio, mejoras, upgrades de software, resolución de dudas...) en las que EGARSAT requiera de los conocimientos del adjudicatario y/o el fabricante.

- Asistencia presencial ante peticiones de servicio motivadas por incidentes de seguridad críticos y/o urgentes. Se considerará un incidente de seguridad crítico y/o urgente a aquél que afecte a uno o más servidores de EGARSAT, o que afecte de forma masiva (o potencialmente pueda hacerlo) al parque de ordenadores de la compañía. Ante peticiones de servicio de este tipo, y a demanda de EGARSAT, el adjudicatario deberá desplazar un técnico especializado a las dependencias de EGARSAT en Sant Cugat del Vallès para la resolución del caso planteado, en un tiempo máximo de 2 horas desde la petición de asistencia por parte de EGARSAT. Estas peticiones de asistencia serán solicitadas por parte de EGARSAT en horario 10x5 (laborables de lunes a viernes de 9h a 19h), pero el horario para la resolución del caso planteado será de 24x7. Una vez iniciadas las tareas, éstas se prolongarán hasta la resolución del caso planteado excepto si aparecieran limitaciones técnicas que lo impidieran. En todos los casos, será potestad de EGARSAT decidir si existen limitaciones técnicas que impidan la resolución del caso, así como la decisión de dar por solucionado el caso planteado después de realizar las comprobaciones pertinentes. Se estima un volumen de trabajo máximo de 16 horas al año para este tipo de peticiones de servicio.
- 8 horas laborables (a convenir entre una jornada de 8 horas o 2 jornadas de 4 horas, a demanda de EGARSAT) anuales para la revisión global de la plataforma. Estas horas se destinarán a:
 - o Instalación y/o actualización de servidores y/o versiones de productos
 - o Gestión del árbol de servidores/clientes protegidos
 - o Definición y/o revisión de tareas automáticas
 - o Definición de informes
 - o Definición y/o revisión de las configuraciones de las reglas de protección y prevención de fugas de información
 - o Despliegue de productos a los equipos cliente
 - o Consultoría sobre mejoras a aplicar en la plataforma

Se valorará en oferta técnica la inclusión de horas adicionales para la revisión global de la plataforma.

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

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. 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 :
 - o incidencias de fallo total de alguno de los servicios ofrecidos (o gravemente afectados), no disponiendo de alternativas de funcionamiento. Detección o identificación de un posible peligro de seguridad crítico y/o urgente.
- Alta :
 - o incidencias de fallo parcial de alguno de los servicios ofrecidos, no disponiendo de alternativas de funcionamiento. Posible alto impacto si no se aplican medidas correctoras a corto plazo.
- Media :
 - o incidencias de fallo total de alguno de los servicios ofrecidos (o gravemente afectados), disponiendo de alternativas de funcionamiento.
 - o incidencias de fallo parcial de alguno de los servicios ofrecidos, disponiendo de alternativas de funcionamiento.
 - o peticiones de servicio tipificadas como cambio menor, entendiendo como cambio menor aquel que requiera una dedicación menor o igual a 3 horas.
 - o preguntas / dudas.
- Baja :
 - o peticiones de servicio tipificadas como cambio mayor, entendiendo como cambio mayor aquel que requiera una dedicación mayor a 3 horas.

SLA's de tiempos máximos de resolución de incidencias y peticiones de servicio (a contar desde la notificación de EGARSAT de la incidencia y/o petición de servicio):

Prioridad	Tiempo máximo de resolución	%objetivo
Crítica	4h naturales	100% de los casos
Alta	8h laborables	90% de los casos
Media	24h laborables	80% de los casos
Baja	De mutuo acuerdo	---

Se valorará en oferta técnica una reducción en los tiempos de resolución de las incidencias y peticiones de servicio.

El incumplimiento en los tiempos de resolución de incidencias y peticiones de servicio dará lugar a las penalizaciones especificadas en el Anexo 11.

6.2. Supervisión de tareas y servicios de reporting

EGARSAT designa al Director del Departamento de Sistemas de Información, o persona en quién él delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato. El adjudicatario está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique.

El adjudicatario deberá asistir a una reunión con EGARSAT durante los 15 últimos días de cada semestre transcurrido desde la entrada en vigor del contrato (un total de 4 reuniones durante toda la vigencia del contrato), donde entregará y se analizará un informe de servicio que refleje los tiempos de resolución de incidencias y peticiones de servicio correspondientes al semestre que finaliza. Dicho informe deberá incluir una relación de los casos acontecidos durante el semestre que finaliza, incluyendo:

- Fecha y hora de comunicación del caso
- Explicación detallada del caso
- Aceptación (sí/no) del caso por tener que ver con los servicios ofertados
- Prioridad aplicada
- objetivo cumplido? sí/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

Este informe deberá incluir una valoración global del servicio y una relación de propuestas de mejora motivadas.

El incumplimiento en los plazos establecidos para la reunión semestral de seguimiento y/o en la entrega del informe solicitado dará lugar a las penalizaciones especificadas en el Anexo 11.

7. Organización del servicio

A efectos de la instalación y puesta en marcha del servicio, el adjudicatario aportará un equipo de trabajo en el que figurará identificado personalmente y con titulación el Jefe del Servicio que actuará como interlocutor con EGARSAT. Dicho Jefe de Servicio:

1. Dirigirá, representará y coordinará al equipo de trabajo que preste servicios.
2. Organizará la ejecución de la prestación del servicio.
3. Asegurará el nivel de calidad de la prestación de los servicios.
4. Proporcionará a EGARSAT la información periódica necesaria para el seguimiento de los servicios.

8. Requisitos adicionales

El adjudicatario será el encargado de activar con el fabricante McAfee los niveles de mantenimiento y soporte objeto de este contrato (nivel de soporte Gold), como máximo, transcurridos 7 días naturales desde la fecha de formalización del contrato.

9. Facturación

Se emitirá una única factura al inicio del contrato y de sus correspondientes prórrogas, si fuera el caso, 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.

Jordi Trabal
Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI

Jordi
Trabal
Esquerda



Firmado
digitalmente por
Jordi Trabal
Esquerda
Fecha: 2021.02.25
10:27:53 +01'00'