

ANEXO N.º 4:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE “RENOVACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE CORTAFUEGOS CORPORATIVO PARA LA RED DE COMUNICACIONES DE EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N.º 276”

1. Objeto

En relación con la seguridad de las infraestructuras TI y redes de comunicaciones, actualmente EGARSAT dispone en el CPD ubicado en sus instalaciones de Sant Cugat del Vallès de dos equipos físicos que realizan las tareas de cortafuegos corporativo, en modo de alta disponibilidad formando un clúster activo-pasivo.

Con el objetivo de proteger las infraestructuras TI y las redes de comunicaciones de la organización frente a las variadas y cambiantes amenazas en ciberseguridad, nuestra entidad requiere de la renovación de los contratos de mantenimiento y soporte de los mismos con el fabricante de los equipos, para minimizar los riesgos de ataques externos y/o accesos no deseados.

La definición general de la arquitectura, marca y modelo de los equipos, así como la topología de conexiones no se aportan como información pública al considerarse información sensible de seguridad. Esta información se facilitará bajo demanda.

2. Alcance

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

- Renovación de los contratos de mantenimiento y soporte con el fabricante de los equipos que actualmente EGARSAT tiene en vigor
- Soporte técnico especializado por parte del adjudicatario ante incidencias y/o peticiones de servicio de EGARSAT

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 el presente 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.

2.1. Renovación de los contratos de mantenimiento y soporte

El adjudicatario deberá renovar los contratos de mantenimiento y soporte con el fabricante de los equipos que actualmente EGARSAT tiene en vigor, durante toda la vigencia del contrato. La

modalidad y el alcance de la contratación a renovar deberá corresponderse con la modalidad y el alcance de la contratación que EGARSAT tiene actualmente en vigor.

La activación de la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte deberá ser efectiva para EGARSAT en fecha 20 de diciembre de 2021, 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 aquél que sea ofrecido por técnicos que dispongan de la máxima certificación técnica oficial del fabricante de los equipos. Este mantenimiento y soporte técnico especializado deberá ser realizado por la empresa adjudicataria, e incluirá:

- Horario 24x7
- Forma de contacto con el soporte técnico especializado (portal web, correo electrónico y/o teléfono).
- Asistencia ante incidencias de funcionamiento de los equipos, 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.
- 4 jornadas al año (1 jornada al inicio de cada trimestre) de 4 horas laborables cada una de ellas para la revisión global de la plataforma, conjuntamente con los Administradores de Sistemas de Egarsat. Estas jornadas deberán centrarse especialmente en:
 - o Revisión y validación del correcto funcionamiento de las configuraciones existentes
 - o Revisión de logs para mejora continua de las configuraciones existentes
 - o Propuestas y aplicación de mejoras de seguridad
 - o Actualización del firmware de los equipos
 - o Confección de reportes a demanda de Egarsat
 - o Resolución de dudas

Durante los 15 días siguientes a cada jornada dedicada a la revisión global de la plataforma, el adjudicatario deberá confeccionar y entregar por correo electrónico a la persona que Egarsat designe, un informe (a modo de acta) que refleje las tareas, propuestas y acuerdos sucedidos durante la jornada de trabajo.

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. 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.
 - o Peticiones de servicio urgentes.
- Alta:
 - o Incidencias de fallo parcial de alguno de los servicios ofrecidos, no disponiendo de alternativas de funcionamiento.
 - o Peticiones de servicio prioritarias.
- 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 4 horas y que no se consideren urgentes ni prioritarias.
 - o Preguntas / dudas.
- Baja :
 - o Peticiones de servicio tipificadas como cambio mayor, entendiendo como cambio mayor aquel que requiera una dedicación mayor a 4 horas.

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

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

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

El adjudicatario entregará a EGARSAT durante los 15 primeros días del trimestre, 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 acontecidos durante el trimestre anterior, 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
- Fecha y hora de primera respuesta
- Fecha y hora de resolución del caso
- Solución adoptada

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 del Departamento 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 la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte deberá realizarse para la totalidad de los contratos de mantenimiento y soporte con el fabricante de los equipos que actualmente EGARSAT tiene en vigor. Dicha activación deberá ser efectiva para EGARSAT en fecha 20 de diciembre de 2021, fecha exacta del vencimiento de los servicios de mantenimiento y soporte vigentes.

5. 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:

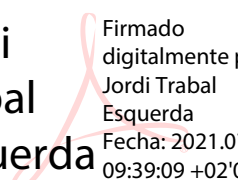
- Código del presente Expediente.
- Número de factura y serie.
- Número de pedido al que hace referencia
- Identificación del expedidor y destinatario (denominación social, domicilio e número de identificación fiscal).
- Detalle de los servicios, descripción que identifique de forma clara e inequívoca 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.

EGARSAT

Firmado electrónicamente por Jordi Trabal (Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI de EGARSAT)

Jordi
Trabal
Esquerda



Firmado
digitalmente por
Jordi Trabal
Esquerda
Fecha: 2021.07.09
09:39:09 +02'00'