

ANEXO N.º 4:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE “RENOVACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS TRUSTEDX 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:

- Renovación de los contratos de mantenimiento y soporte oficiales del fabricante de las licencias TrustedX, que actualmente EGARSAT tiene en vigor. En concreto:
 - o Safelayer Desktop VC Module for TrustedX for 150 users
 - o TrustedX Electronic Signature for 150 users
 - o TrustedX Watched folders Module
- 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 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 las licencias 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 1 de enero de 2022, 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
- 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.

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

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, 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

Adicionalmente y de forma opcional, EGARSAT podrá demandar de servicios de consultoría avanzada sobre la plataforma objeto de este contrato valoradas en un máximo de 40 horas para la duración inicial del contrato.

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 1 de enero de 2022, fecha exacta del vencimiento de los servicios de mantenimiento y soporte vigentes.

5. Facturación

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

En el supuesto que EGARSAT demande servicios de consultoría avanzada sobre la plataforma objeto de este contrato (ítem C), las horas dedicadas se facturarán una vez finalizadas dichas tareas de consultoría.

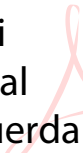
En ambos casos, la factura emitida incluirá necesariamente los siguientes datos:

- 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 electrónicamente por Jordi Trabal (jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI de EGARSAT)

Jordi
Trabal
Esquerda



Firmado digitalmente por
Jordi Trabal
Esquerda
Fecha: 2021.09.20
13:50:28 +02'00'