

ANEXO N° 3:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE “SERVICIO DE HOSTING DE LOS SISTEMAS DE NEGOCIO DE EGARSAT, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276”

1.- OBJETO:

El objeto de contrato consiste en la contratación de los servicios necesarios para el:

Servicio de alojamiento externo (hosting/housing) de la infraestructura necesaria (hardware, seguridad, electrónica de red, etc) para soportar las aplicaciones relacionadas en el Apartado “2 Detalle de los servicios-A.-Aplicaciones”.

El fin último de esta contratación es la optimización continua de los procesos de negocio de EGARSAT.

Debido a la naturaleza de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (en adelante, MCCSS) como entidades colaboradoras de la Seguridad Social, es necesaria una adecuación permanente de los procesos informáticos a la legislación que nos afecta.

2.- DETALLE DE LOS SERVICIOS:

El presente contrato tiene por objetivo cubrir las tareas relacionadas con la explotación de las aplicaciones cliente y de las infraestructuras informáticas asociadas a su funcionamiento. Permitirá a EGARSAT disponer de una explotación de aplicaciones gestionada y mantenida por personal especializado, garantizando de esta forma la máxima calidad con la mínima implicación de personal propio de EGARSAT en los servicios de operación de equipos.

El servicio de externalización incluye las siguientes tareas por parte del PROVEEDOR:

- **Backups de información.** El PROVEEDOR realizará copias de seguridad diarias de toda la información relacionada con la explotación de la aplicación cliente. Estas copias se realizarán según los procedimientos establecidos por el PROVEEDOR y de externalización de infraestructuras. Trimestralmente se recupera información de la copia para comprobar que el procedimiento es correcto y no existe ningún problema.
Siendo interés para EGARSAT, ambas partes consensuarán el formato de la documentación a entregar correspondiente a los informes del procedimiento de copias, a fin de asegurar su buen funcionamiento.
- **Aplicación de patches de sistema operativo y base de datos.** EL PROVEEDOR aplicará los parches de seguridad que los proveedores vayan publicando de forma prácticamente inmediata. Este procedimiento tiene por objetivo el garantizar en todo momento la seguridad de los sistemas informáticos. Las nuevas versiones del sistema operativo y base de datos se aplicarán de común acuerdo con EGARSAT.

- **Mantenimiento de usuarios de sistema operativo para aquellos usuarios que requieran acceso al Sistema Operativo. Realizar tareas de administración de la aplicación.** El PROVEEDOR realizará las actividades de crear nuevos usuarios, eliminar los que no sean necesarios y asignarles los privilegios establecidos oportunamente. A tal efecto se creará una plantilla con el objetivo de solicitar al PROVEEDOR los cambios descritos en este apartado. Estas tareas se planificarán para estar disponibles al siguiente día laborable a su petición.

Para facilitar los cambios necesarios en el trabajo diario, EGARSAT dispondrá de un usuario administrador de la aplicación que podrá modificar las características funcionales de los demás usuarios.

El acceso para ese usuario administrador será vía conexión Terminal Server al servidor de la aplicación. El PROVEEDOR deberá realizar las medidas oportunas para permitir que haya más de tres sesiones Terminal Server concurrentes, con el objeto de que la gestión de usuarios que debe realizar EGARSAT no se vea interferida por las acciones de administración del PROVEEDOR.

- **Control de errores y logs.** El PROVEEDOR realizará diariamente el control de las incidencias hardware y/o software reflejadas en los eventlogs del sistema operativo. Esta información es utilizada para la corrección de errores, mantenimiento preventivo, así como el cambio de parámetros y dimensionamiento.
- **Gestión de averías hardware, en el caso de producirse.** El PROVEEDOR se encargará de coordinar el mantenimiento y apoyar por todos los medios a la resolución de dicha avería manteniendo informado en todo momento a EGARSAT del proceso de reparación. En el caso de que la avería afectase algún elemento vital de la configuración el PROVEEDOR elaborará un plan de acción para minimizar sus consecuencias en la operativa diaria de EGARSAT e informará al mismo del plan de acción que se va a realizar.
- **Monitorización.** El PROVEEDOR incluirá los equipos que dan servicio a EGARSAT en el sistema de monitorización que tiene implementado para el servicio Hosting. Esta monitorización se basa en comprobar periódicamente (cada 5 minutos) el funcionamiento de los equipos y el envío de un mensaje SMS al personal de operaciones en caso de detectarse incidencias.
- **Antivirus.** El PROVEEDOR instalará en todos los equipos gestionados por este contrato el sistema de antivirus. Este sistema está permanentemente conectado con el servidor de actualizaciones con lo cual se garantiza que estará siempre actualizado con las últimas versiones de software y de plantillas de detección de virus.
- **Revisión del logs y rendimiento de Base de Datos (BD).** Se realizará la gestión de logs de información según disponga la LOPD, así como la monitorización del rendimiento de la Data Base aplicando los procedimientos correctores según sea el caso: regeneración de tablas e índices, etc...
- **Gestión de capacidades.** Se evaluará de forma continuada el rendimiento de los equipos con el objetivo de detectar posible cuellos de botella que impidan un máximo rendimiento de la aplicación. En el caso de detectarse problemas de rendimiento, se implementaran las medidas oportunas para resolverlos. En el supuesto que estas medidas impliquen incrementos de los recursos asignados. El PROVEEDOR asumirá el coste de los mismos.

En el supuesto de que dichos problemas sean provocados como consecuencia de cambios en la operativa habitual de EGARSAT y/o de la aplicación, como por ejemplo, ampliación de funcionalidad de la aplicación, ampliación masiva de volumen de datos o ampliación de

usuarios, se comunicará a EGARSAT la necesidad de ampliaciones de hardware, repercutiendo los costes a ésta.

- **Evolución tecnológica.** Se planificarán y evaluarán tecnológicamente los sistemas e infraestructuras con el fin de aportar valor a la empresa tanto en la actualidad como en el futuro.
- **Accesibilidad sin limitación de horarios.** Es posible la conexión a la aplicación desde las instalaciones de EGARSAT mediante su red privada propia y que EGARSAT debe encargarse de contratar. Estos accesos, estarán disponibles en cualquier horario, salvo que EGARSAT solicite restricciones al respecto.
- **Servicios de administración de la aplicación.** Este servicio incluye la instalación de los parches y correcciones que se vayan distribuyendo del software de aplicación. La verificación y modificación de las personalizaciones que puedan encontrarse en la aplicación deberá ser realizada por EGARSAT o solicitar el servicio a su responsable de cuenta.

Para llevar a cabo todas las tareas mencionadas anteriormente los técnicos que forman el equipo de Hosting del PROVEEDOR deberán estar debidamente formados y cualificados para la ejecución de los mismos.

2. A.- Aplicaciones:

Las aplicaciones objeto de este contrato y utilizadas en la actualidad en EGARSAT pueden dividirse en dos categorías:

- a) Aplicaciones desarrolladas específicamente para las necesidades de negocio de Egarsat.
- b) Aplicaciones estándar de mercado evolucionadas y adaptadas para las funcionalidades de las MCCSS. En este grupo deben englobarse las aplicaciones de RRHH y ERP. En este caso el proveedor debe ofertar un servicio global en modo ASP y para el número de usuarios detallado.

En cualquiera de los dos casos, el proveedor seleccionado deberá tener en cuenta todas las licencias de los todos los productos software necesarios (BD, servidor de aplicaciones, licencias de producto final) para dar servicio de las siguientes aplicaciones y número de usuarios.

- a) **Aplicaciones de gestión Egarsat (Ges_Egarsat). N° de usuarios: 300.**

Se trata de aplicaciones desarrolladas específicamente para Egarsat.
En el Anexo I se relacionan las funcionalidades de las aplicaciones de gestión suministradas por el proveedor actual.

- b) **Aplicaciones estándar de mercado evolucionadas y adaptadas para las funcionalidades de las MCCSS:**

b.1. Aplicaciones para el entorno de RRHH. N° de usuarios: 10 en el Departamento de RRHH y 600 para el Portal del empleado.

El software correspondiente es el producto Integrho del fabricante Enter Systems.

En el Anexo II se describen las funcionalidades mínimas necesarias. El proveedor se encargará de los costes derivados de las licencias de producto y mantenimiento de las mismas, teniendo en cuenta las personalizaciones actuales

b.2. Aplicaciones para el entorno ERP. N° de usuarios: 80.

El software correspondiente es el producto Axional del fabricante Deister Software.

Las condiciones de utilización son las mismas que para el entorno de RRHH.

Debe disponer de los módulos necesarios para realizar:

- Gestión de contabilidad general.
- Gestión de control financiero.
- Control presupuestario.
- SICOMAT
- Gestión de almacén y compras.
- Enlace programas externos con el sistema Axional ERP.
- Personalizaciones actuales

En el Anexo III se describen las funcionalidades mínimas necesarias.

2. B.- Equipo de trabajo:

Una vez formalizado el contrato el proveedor deberá indicar el equipo de trabajo (ya sea personal propio o subcontratado) que pondrá a disposición de EGARSAT para la ejecución de los servicios.

A continuación se define el siguiente dimensionamiento para el equipo de trabajo necesario para la ejecución de las actividades de explotación de los diferentes entornos:

Perfil	Nº técnicos	Nº horas semana
Gestión explotación	1	2
Administrador Unix	1	5
Administrador BBDD	1	8
Administrador de red	1	1
Operador de sistemas	1	5
Gestor herramientas	1	2

2. C.- Hardware, seguridad y comunicaciones:

Los equipos se encontrarán en el CPD del PROVEEDOR con las siguientes características:

- Todos los centros estarán equipados con modernas salas técnicas de alta seguridad.
- Instalaciones eléctricas/ infraestructura.
- Garantía de alimentación eléctrica en cada rack el 100% del tiempo.
- Transformadores y sistemas de alimentación desde la fuente de suministro base al rack del cliente. Dobles acometidas.
- Sistema SAI: generadores eléctricos propios de alimentación que garantizan el perfecto funcionamiento de las instalaciones en caso de corte en el fluido eléctrico (rectificadores /baterías /onduladores).
- Sistema contra incendios.
- Data Centers equipados con sistemas de detección y extinción de incendios 24x7.
- Sistema de detección anticipada de humo.
- Sistema de extinción de incendios FE-13.
- Rápida detección de cambios de temperatura.
- Central de incendios para áreas administrativas y técnicas.
- Central de humedad para detección de fugas de agua.
- Detectores ópticos ubicados en falso suelo y techo.
- Extintores manuales de CO2.
- Puertas resistentes al fuego RF/60, RF/90.
- Instalaciones acondicionadas.
- Sistema distribuido de aire acondicionado DX con control de flujo descendente que garantiza la temperatura de los equipos, manteniéndola en niveles óptimos (21°+-2°C) y control de humedad (50%+-5%).
- Instalación de aire acondicionado en formación redundante en paralelo (N+1).
- Distribución de energía separada y protegida en cada posición de rack.

El proveedor deberá suministrar los siguientes equipos y servicios:

- 1) Servidores necesarios para la explotación y proceso de datos de las aplicaciones y programas mencionados. Será responsabilidad del proveedor la administración de:
 - Sistema Operativo y elementos asociados.
 - Software comercial instalado en la plataforma externalizada: servidores de bases de datos, servidores web, servidores de aplicaciones, etc.
 - Cualquier aplicativo a medida desarrollado para la plataforma.
 - Monitorización de sistemas y alarmas para todos los servidores.

La arquitectura utilizada para las aplicaciones de ERP y RRHH será la recomendada por el fabricante y deberá ser detallada en la oferta.

Dado que la tecnología utilizada por la aplicación Ges_Egarsat es C&S, se deberá proveer

del hardware necesario para la gestión de la base de datos. Ver detalles en el Anexo I

- 2) Capacidad de almacenamiento necesario para la utilización de esta aplicación durante el periodo de vigencia del acuerdo. Los incrementos superiores al 30 % anual deberán ser comunicados y evaluados conjuntamente.
- 3) Electrónica necesaria para la interconexión de estos equipos hardware.
- 4) La conexión entre el centro de proceso y la red corporativa de Egarsat se materializará mediante conexión directa con fibra óptica dedicada.

2.D.- Horario del Servicio:

El horario de servicio para todo el Sistema se define de la siguiente manera:

- Disponibilidad del sistema:
 - Se requiere un sistema de alta disponibilidad 24X7.
- Atención telefónica para incidencias:
 - De lunes a viernes de las 8:00 a las 19:00. Se excluirán los días festivos de nivel nacional y autonómico de Cataluña.

3.- GESTIÓN DEL PROYECTO:

Lo más importante para la consecución del éxito de cualquier proyecto o servicio es la correcta coordinación del potencial humano que se dedica a él.

El PROVEEDOR asignará un responsable técnico que será responsable directo del proyecto. Coordinará el trabajo de todos los miembros del equipo del PROVEEDOR y de EGARSAT, planificando las necesidades con antelación.

En este sentido, el equipo que gestionará el Hosting estará en permanente contacto con el equipo de soporte y con el equipo de I+D. EGARSAT tendrá a su disposición un call center para reportar cualquier incidente que se produzca en el uso del servicio. A partir de que la incidencia esté registrada ésta será tratada por el equipo de soporte o de Hosting en función de la naturaleza de la incidencia, que siempre estará coordinado como una única unidad.

En lo referente a las infraestructuras, será objetivo de ambas compañías la resolución de incidencias en un tiempo máximo definido a partir de su comunicación y según gravedad. Ambas compañías colaborarán en el diagnóstico de la incidencia a fin de minimizar el impacto y el tiempo de resolución.

El servicio contratado incluye las incidencias de infraestructuras como de aplicación que serán tratadas con los parámetros indicados.

EGARSAT, en un plazo no superior a un mes, después de la formalización del contrato nombrará:

- Un Comité de Dirección del proyecto que debe garantizar el cumplimiento del objeto del contrato, establecer las prioridades en la asignación de los recursos y las tareas a

realizar. El Comité se reunirá mensualmente.

- Un director de proyecto. Será el interlocutor con el jefe de proyecto establecido por el adjudicatario. Conjuntamente llevarán a cabo las tareas de coordinación del proyecto.

4.- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS:

4.a. Disponibilidad de las infraestructuras:

Las infraestructuras necesarias para la entrega de los servicios solicitados deberán estar dimensionadas para garantizar una disponibilidad de un 99,5% mensual en horario 24x5 (de lunes a viernes).

Las penalizaciones que se aplicarán en el supuesto de incumplimiento de dicha disponibilidad se regirán según la siguiente tabla:

- Penalizaciones por no cumplimiento de ANS de disponibilidad de infraestructuras:

Disponibilidad	Penalización
98% <= Disponibilidad < 99,5%	5 % cuota mensual
97% <= Disponibilidad < 98%	10 % cuota mensual
50% <= Disponibilidad < 97%	30 % cuota mensual
Disponibilidad < 50%	100 % cuota mensual

4.b. Priorización de peticiones de soporte:

A cada petición de soporte, se le asignará una de las prioridades abajo descritas. El PROVEEDOR utilizará la prioridad especificada por EGARSAT a menos que esté en clara discordancia con la naturaleza del problema, en cuyo caso la prioridad revisada se acordará entre las partes. El procedimiento de escalado se aplicará si las partes no son capaces de acordar la prioridad adecuada.

Prioridad 1: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si EGARSAT no puede utilizar una función que es esencial para su negocio y como resultado no puede continuar con el curso ordinario del mismo.

Prioridad 2: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si EGARSAT no puede utilizar una función importante y como resultado se le han causado graves molestias, pero no le impide continuar con el curso ordinario del mismo.

Prioridad 3: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si EGARSAT no puede utilizar una función y como resultado se le han causado algunas molestias, pero no graves.

Prioridad 4: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si el problema reportado tiene un impacto mínimo en el negocio.

Para cada una de las prioridades resultantes de esta matriz se establecen los siguientes ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) por corrección de errores.

- 4: Prioridad baja: Tiempo de resolución no superior a 72 horas laborables*.
- 3: Prioridad media: Tiempo de resolución no superior a 42 horas laborables*.
- 2: Prioridad alta: Tiempo de resolución no superior a 24 horas laborables*.
- 1: Prioridad crítica: Tiempo de resolución no superior a 12 horas laborables*.

(*Se considera horario laboral de Lunes a Viernes de 08:00h a las 20:00h)

Las diferentes penalizaciones por incumplimiento de ANS son:

- **Penalizaciones por no cumplimiento de ANS de corrección de errores:**

Porcentaje cumplimiento ANS	Penalización
Menos del 85% de las incidencias de prioridad 1 y 2	10% cuota mensual
Menos del 75% de las incidencias de prioridad 1 y 2	20% cuota mensual
Menos del 85% de las incidencias de prioridad 3 y 4	6% cuota mensual
Menos del 75% de las incidencias de prioridad 3 y 4	10% cuota mensual

El cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato se evaluará mediante la revisión de ANS mensuales.

El incumplimiento del ANS durante 3 meses, en un periodo de 12 meses, legitimará a EGARSAT a la rescisión del contrato y con derecho a la obtención de la copia contemplada más adelante.

El PROVEEDOR no estará obligado a prestar servicios de corrección de errores relacionados con:

- defectos o errores derivados de la no utilización por parte del EGARSAT de las versiones adecuadas de cualquier otro software necesario para su ejecución en conjunto con el Software.
- defectos o errores derivados de instalaciones, modificaciones o mejoras del Software proporcionados por cualquier persona ajena al PROVEEDOR.
- errores del usuario o el uso incorrecto del Software; o defectos de hardware o software fabricado por terceros y utilizado en conjunto con el Software.

- defectos o errores provocados por el uso del Software en o con equipos no recomendados o aprobados por escrito por parte del PROVEEDOR.

4.c. Informes de servicio:

El proveedor generará el reporting necesario para que EGARSAT disponga del cuadro de mandos correspondiente a la prestación del Servicio. Este reporting se compone de los siguientes informes periódicos:

- Disponibilidad: con periodicidad mensual, indica la disponibilidad global de cada entorno durante el mes de referencia.
- Incidencias: con periodicidad mensual, contiene la relación de incidencias ocurridas durante el mes de referencia.
- Peticiones: con periodicidad mensual, contiene la relación de peticiones generadas durante el mes de referencia, y su estado en el momento de la generación del informe.
- Capacidad y tendencias: con periodicidad semestral, contiene un análisis de la capacidad de la plataforma que soporta el entorno, así como un estudio de tendencias.

4.d. Condiciones de nivel de servicio Hosting:

Detallan el nivel de servicio ofrecido por el PROVEEDOR para el uso de los aplicativos ofertados en explotación Hosting, y son las siguientes:

Personas encargadas y autorizadas:

- EGARSAT nombrará a una persona o personas, (en adelante “Administrador”) que serán los únicos interlocutores reconocidos por EL PROVEEDOR para solicitar cualesquiera cambios y modificaciones a la configuración del sistema implantado.
- EGARSAT deberá nominar asimismo a los usuarios que puedan acceder al programa, especificando igualmente los días de acceso permitidos. De no indicarse nada en este sentido se entenderá que no hay restricción y que el acceso al programa está permitido siempre y para todos los usuarios contratados
- El Administrador podrá solicitar el cambio de las restricciones de acceso a los servicios en cuanto a horario y días de la semana por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice su recepción por EL PROVEEDOR, que efectuará los cambios, como máximo, el día laborable siguiente de recibir la petición. Los cambios de las restricciones de acceso se realizarán sin contraprestación económica.

Formas de conexión:

- EL PROVEEDOR mantendrá un registro informático de todas las conexiones realizadas por cada uno de los usuarios nominados del programa. Este registro podrá ser consultado en todo momento por el Administrador.
- EL PROVEDOR suministrará acceso a la BBDD vía ODBC, JDBC i/o otros protocolos que EGARSAT requiera a efectos de integrar datos.

Configuración del sistema:

- Todos los cambios que quieran efectuarse en la configuración del sistema deberán solicitarse por escrito o por cualquier otro medio que garantice su recepción. Alternativamente EGARSAT proporcionará un número de teléfono móvil asociado al Administrador y que EL PROVEEDOR utilizará para identificar las llamadas entrantes y que soliciten cambios urgentes a la configuración del sistema; EL PROVEEDOR interpretará como tales a las solicitudes de denegación de autenticación de usuarios y la declaración del extravío o pérdida de alguna combinación usuario/clave
- EL PROVEEDOR podrá realizar cambios en el contenido o alcance de los servicios con la finalidad de mejorar los mismos. En caso de que estos cambios supongan un cambio en la configuración del sistema o en los procedimientos vigentes con EGARSAT, EL PROVEEDOR acordará a la mayor brevedad posible con EGARSAT los cambios a realizar.

Plan de contingencia:

A fin de garantizar la prestación del servicio, el licitador debe disponer de un Plan de Contingencia para el centro desde el cual se preste el servicio, que se incluirá en el sobre B de la oferta para su valoración.

En dicho plan se incluirá la prestación de la totalidad de los servicios ofertados desde un Centro de Servicios ubicado en las instalaciones de Egarsat.

El licitador deberá mantener actualizada la réplica de todos los servicios ofertados al centro de servicios alternativos de como máximo 24 h desde la activación del plan de contingencia.

Egarsat proporcionara los recursos necesarios (virtualización servidores, espacio disco, memoria, procesadores y cpu's) para la ejecución de dicho plan, estableciendo conjuntamente los tiempos necesarios para conmutar y prestar los servicios desde dicho Centro de Servicios alternativo, en un plazo no superior a las 48 horas naturales desde la declaración de activación del plan de contingencia.

Adicionalmente, el plan deberá informar de los escenarios de activación del plan, procedimientos de actuación y pruebas que se realizan periódicamente junto con su periodicidad, siendo obligatorio como mínimo realizar una simulación anual.

La existencia del Centro de Servicios alternativo debe ser declarada explícitamente en la Documentación Técnica.

Condiciones de Seguridad:

- Para la autenticación de las conexiones, EL PROVEEDOR ha previsto un sistema consistente en la combinación de un nombre de usuario y una palabra de alta seguridad gestionada exclusivamente por el usuario, el sistema obligará a renovarla periódicamente (90 días). El usuario es el único conocedor de la misma y responsable de mantenerla en las condiciones de seguridad adecuadas. (ver características de seguridad en Anexo IV)

- Cada combinación de usuario/palabra clave está asociado a un y sólo un empleado que utilice la aplicación EL PROVEEDOR y no puede ser utilizado por otros, o de forma simultánea desde otros equipos.
- El usuario/clave es personal e intransferible, y EGARSAT está obligado a no divulgarla ni transferirla a ningún otro usuario de la aplicación.
- En el caso de que un usuario nominado extravíe su clave de acceso, el Administrador lo comunicará a EL PROVEEDOR de forma inmediata, y éste procederá a desactivar la conexión al programa para el usuario de que se trate, comunicando vía correo electrónico el cumplimiento de la desconexión. EGARSAT podrá disponer de otra combinación de usuario/clave sustitutiva. Dichas acciones serán efectuadas por EL PROVEEDOR sin contraprestación económica.
- EL PROVEEDOR podrá cambiar cuando lo estime oportuno el sistema de autenticación de los usuarios que se conectan al programa, pero en ningún caso el cambio significará una pérdida en las características globales de seguridad ofrecidas por el programa.
- EL PROVEEDOR podrá desactivar un usuario en el supuesto de existir pruebas razonables de un uso del mismo con fines no autorizados. En este caso el PROVEEDOR comunicará al Administrador tal situación y a petición del mismo restaurará el acceso facilitando un nuevo usuario clave.
- EL PROVEEDOR estará conectada a la red Internet y a las redes privadas de tipo VPN que el PROVEEDOR defina como necesarias para una correcta y eficiente prestación del servicio. Los equipos informáticos participantes en la explotación de los programas estarán protegidos directa o indirectamente, de accesos no autorizados mediante firewall y la aplicación sistemática de todos los patch publicados referentes a seguridad y protección de datos. el PROVEEDOR utilizará todas las tecnologías y medios a su alcance para mantener el máximo nivel de seguridad y protección de datos en los equipos ubicados en la Central Cloud Computing del PROVEEDOR.
- EL PROVEEDOR seguirá investigando nuevos sistemas de protección y seguridad y los ofrecerá a EGARSAT en substitución de los anteriores.
- EGARSAT podrá solicitar la recuperación de los datos correspondientes a un periodo anterior a la fecha de solicitud, siempre que sus necesidades de uso del sistema lo requieran; este servicio tendrá el coste equivalente de tres (3) horas de Técnico de Sistemas especialista en Hosting/Cloud Computing, excepto cuando el motivo de la recuperación provenga del PROVEEDOR. El precio/hora del técnico viene especificado en el apartado “6. SERVICIOS ADICIONALES”.
- EL PROVEEDOR realizará todos los backups de los datos de la aplicación necesarios para garantizar su recuperación en caso de necesidad y realizará con periodicidad mensual una salvaguarda de los mismos en almacén externo y protegido. Esta salvaguarda externa se realizará durante la primera semana de cada mes.

EL PROVEEDOR mantendrá la información de acceso según lo dispuesto en la LOPD y los datos de backup acumulados durante un periodo de seis meses.
- En el caso de que el EGARSAT desee utilizar espacio externo a la base de datos para almacenar ficheros o cualquier otra información se facturará este espacio de forma adicional a tarifas que vienen especificadas en el apartado “6. SERVICIOS ADICIONALES” siempre y cuando se esté superando el espacio contratado inicialmente. Estos servicios adicionales estarán regidos por los acuerdos de nivel de servicio del servicio principal.

EGARSAT deberá poder conocer, en todo momento, cuál es el espacio que está consumiendo con sus datos.

- Sin perjuicio de lo anteriormente dispuesto, EGARSAT podrá solicitar que le sea remitida una copia del backup de sus datos o copia completa de su sistema, siempre que lo desee; este servicio tendrá un cargo equivalente a 5 (cinco) horas de Técnico de Sistemas especialista en Hosting/ Cloud Computing y se realizará en un máximo de 2 días laborables contados de lunes a viernes. El precio/hora del técnico viene especificado en el apartado “6. SERVICIOS ADICIONALES”.

5.- FIN DEL SERVICIO:

En el supuesto de finalización del contrato y/o no renovación o cese anticipado del servicio, el PROVEEDOR remitirá a EGARSAT una copia del backup de los datos, configuraciones, parametrizaciones, aplicativos y toda aquella información y datos necesarios para que ésta pueda realizar una replicación con éxito del servicio en otro entorno. La entrega de dicha información no podrá demorarse más de 5 días hábiles a partir de la fecha de comunicación de la no renovación del servicio, siempre y cuando esté al día de pagos.

6.- SERVICIOS ADICIONALES:

- Las tareas de configuración y parametrización del servicio se harán por parte del PROVEEDOR sin cargo.
- Todos los costes de migración de la infraestructura en caso de que el nuevo adjudicatario fuera diferentes al actual, correrán por cuenta del PROVEEDOR, debiendo realizar una estimación temporal de los mismos una vez formalizado el contrato.
- Los costes de mantenimiento de las aplicaciones estándar deben ser asumidos por el ofertante.

Firmado digitalmente por Xavier Paredes (Director de Sistemas de Información)

ANEXO I

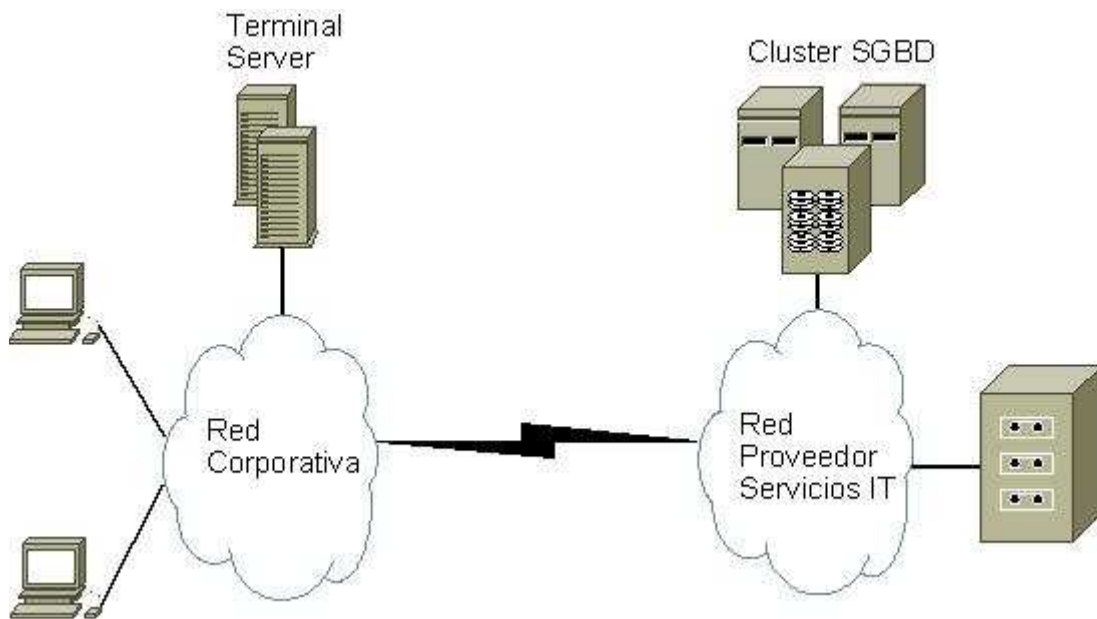
Entorno Ges_Egarsat

1. Arquitectura

El entorno Ges_Egarsat se ha implementado en base a una arquitectura cliente/servidor de 2 capas.

Los usuarios finales acceden al sistema a través del software cliente del sistema, el cual se ejecuta efectivamente en servidores de Terminal (tecnología Windows Terminal Server), los cuales están ubicados en las instalaciones de Egarsat.

El software cliente ataca el sistema gestor de base de datos, ubicado en las instalaciones del proveedor de servicios, el cual se halla configurado en alta disponibilidad mediante cluster activo/pasivo de 2 nodos.



2. Software cliente

El componente cliente está codificado y compilado mediante herramientas PowerBuilder del fabricante Sybase. La lógica del sistema está contenida al 100% en la aplicación cliente y en procedimientos almacenados en la BBDD.

La aplicación se lanza desde un menú principal, que actúa como un “marco” que contiene las aplicaciones que el usuario necesita.

El sistema está disponible para los usuarios a través de sesiones de terminal, basadas en

servidores Windows Terminal Server de Microsoft. La conexión entre los equipos de proceso de los usuarios y los servidores de terminal se realiza a través del cliente de terminal Server (RDP) disponible en los PCs finales.

Los servidores de terminal balancean las sesiones de usuario en función de la carga actual del entorno. Los servidores de terminal están ubicados en las instalaciones de Egarsat, y son gestionados también por Egarsat. De esta manera, tanto los equipos de usuario como los servidores de terminal se hallan conectados mediante la red corporativa de Egarsat.

Las conexiones a la BBDD del sistema se hallan configuradas en los servidores de terminal, y apuntan a los recursos lógicos del cluster de BBDD, asegurando de esta manera su disponibilidad, independientemente de un posible fallo en el nodo principal del entorno de BBDD.

Entre el componente cliente y el componente de BBDD existe un enlace de comunicaciones que permite la conexión de la red corporativa de Egarsat con la red del proveedor de servicios.

3. SGBD

La BBDD que contiene la información que gestiona el entorno Ges_Egarsat está gestionada por un motor relacional con capacidad para almacenar objetos. El entorno de BBDD está implantado en un sistema de alta disponibilidad.

4. BBDD

El proveedor de servicios deberá utilizar el motor de BBDD Informix, realizando todas las modificaciones necesarias para el funcionamiento de Ges_Egarsat.

A continuación se expone información correspondiente a la BBDD, con el objeto de mostrar su magnitud y estructura básica:

El espacio de almacenamiento en disco que ocupa la BBDD en cada uno de los entornos (desarrollo, pre-producción y producción) es de aproximadamente 1 TB.

El número de tablas en la BBDD de producción es de aproximadamente 850.

El número de conexiones simultáneas supera la cifra de 700.

La configuración del motor de BBDD, así como los datos que gestiona la aplicación, residirán en una batería de discos externa, de forma que se mejora su gestión y se permite la clusterización del entorno.

ANEXO II

Aplicación para el entorno de RRHH

El producto debe permitir la realización de una gestión completa en las áreas de:

- Confección de Nóminas, IRPF y Seguridad Social.
- Explotación económica: costes, presupuestos, contabilización.
- Gestión de RRHH: selección, formación, evaluación.
- Exportación de datos para la creación de un DW.
- Control de presencia
- Portal del empleado
- Hosting aplicativo BI Cognos

1.

La solución para el sistema de gestión de RRHH consiste en la implantación del producto Integhro de Enter Systems. Se trata de un producto cliente/servidor.

El servidor del entorno aloja el SGBD y la parte servidora de la aplicación. El sistema operativo que soporta las aplicaciones y middleware es Linux. Estará conectado a una batería de discos externo para ofrecer mayor capacidad y flexibilidad de almacenamiento al entorno.

Las conexiones de los usuarios se realizarán a través de un cliente local para plataformas Microsoft Windows.

ANEXO III

Aplicación para el entorno de ERP Axional

El software correspondiente es el producto Axional del fabricante Deister Software.
Las condiciones de utilización son las mismas que para el entorno de RRHH.

Debe disponer de los módulos necesarios para realizar:

- Gestión de contabilidad general.
- Gestión de control financiero.
- Control y contabilidad presupuestario.
- SICOMAT
- Contratación
- Gestión de almacén y compras.
- Presupuesto por dirección.
- Wok-Flow de Conformación de facturas
- Enlace programas externos con el sistema Axional ERP.

La versión del producto, tendrá que garantizar estas funcionalidades:

- Integración de la geolocalización con la información de la BBDD
- Clientes Android's (on-line y off-line)
- Nuevos canales de información más dinámicos
- Gastos asociados a los albaranes de Compra
- Rappel's y Comisiones.
- Condiciones de Tarifados
- Promociones y Campañas
- Facilidad de diseño en Informes Financieros vía Excel Campos auxiliares en los principales maestros
- 10 Campos auxiliares en los documentos
- Búsqueda alternativo por campos
- Servidor WebService para realizar integraciones SOAP con otros entornos
- Central de compras y pagos por proveedor
- Herramienta OLAP

ANEXO IV. Características de seguridad

Los usuarios son validados por la propia aplicación siguiendo los siguientes parámetros:

Opciones de la contraseña. Marco que permite configurar características básicas de la contraseña:

Duración de la contraseña (en días). Número de días de la validez de la contraseña: 90 días.

Duración del preaviso (en días). Número de días anteriores al de la expiración de la contraseña desde los cuales se desea advertir al usuario de este hecho. Por ejemplo, si se indica 4 en este dato avisará al usuario desde que falten 4 días para la expiración de la contraseña, siendo un máximo de 7 días.

Aplicar contraseña compleja. Indicador de si se desea que la contraseña sea compleja, es decir, que incluya como mínimo una mayúscula, una minúscula y un dígito numérico.
Activado

Aplicar longitud de contraseña mínima. Indicador que establece la longitud mínima que debe tener una contraseña. Si se marca el dato anterior, el número de caracteres mínimos que debe contener la contraseña compleja es 6.

Número máximo de intentos consecutivos incorrectos. Cantidad permitida de intentos de conexión fallidos. Si se sobrepasa de 5 intentos, la cuenta del usuario pasa a estar deshabilitada.

El PROVEEDOR se reserva el derecho substituir o modificar los algoritmos de seguridad por otros de mejores prestaciones.

El PROVEEDOR se compromete a mejorar los mecanismos de seguridad que permitan la conexión con el directorio LDAP para conseguir una plataforma de autenticación unificada.