

ANEXO Nº 4:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE “CONTRATO DE SERVICIOS DE HOSTING Y SERVICIOS DE SOPORTE ASOCIADOS DE LA PLATAFORMA DE FORMACIÓN DE EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 276”

1. Objeto

Servicios de hosting y servicios de mantenimiento y soporte asociados de la plataforma de formación de EGARSAT.

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. Situación actual

A título orientativo, la plataforma de formación de EGARSAT <https://aula.egarsat.es> actualmente está formada por una plataforma Moodle alojada en hosting. Características técnicas principales:

- Servidor virtual exclusivo para EGARSAT, alojado en equipos propiedad de la empresa licitadora (no hosting de terceros)
- Sistema operativo Debian 10
- 4 vcpu
- 16 GB RAM
- 100 GB de espacio total de disco (discos con tecnología SSD/flash)
- 1Gb ethernet en vlan dedicada
- Plataforma Moodle versión 3.10.5+
- PHP 7.4
- MariaDB 15.1
- Ancho de banda de 1Gbps con transferencia de datos ilimitada (en total 600 usuarios únicos)

3. Alcance de la contratación

Características técnicas mínimas solicitadas:

- El CPD desde donde se provea el servicio requerido en el presente pliego deberá cumplir como mínimo el estándar ANSI/TIA 942 para un nivel Tier 3 o su equivalente en cuanto a especificaciones de disponibilidad y medios técnicos presentes en la infraestructura
- El CPD desde donde se provea el servicio requerido deberá estar ubicado en Europa y, por extensión, bajo el cumplimiento del RGPD de la Unión Europea
- Servidor virtual exclusivo para EGARSAT, alojado en equipos propiedad de la empresa licitadora (no hosting de terceros)
- Sistema operativo Debian 10
- 4 vcpu
- 16 GB RAM
- 100 GB de espacio total de disco (discos con tecnología SSD/flash)
- 1Gb ethernet en vlan dedicada

- 1 dirección IP pública estática española (SEO friendly), exclusiva para el servicio contratado
- Servicios de seguridad perimetral (servicios de cortafuegos) y seguridad del servidor (protección ante virus y cualquier otro software malicioso)
- Monitorización de toda la plataforma
- Certificado SSL incluido
- Plataforma Moodle versión 3.10.5+
- PHP 7.4
- MariaDB 15.1
- Ancho de banda de 1Gbps con transferencia de datos ilimitada (en total 600 usuarios únicos)
- Servicios de mantenimiento y soporte de la plataforma Moodle
- Servicios de desarrollo y/o maquetación avanzada de cursos
- Informes de servicio
- Disponibilidad mensual de la plataforma Moodle del 99,80% en horario 24x7
- Copias de seguridad diarias (retención 1 año)
- Plataforma Moodle conectada a SSO mediante ADFS remoto (alojado en el CPD de EGARSAT)
- 1 actualización anual de plataforma

Los parámetros de vcpu, RAM y espacio en disco deberán adaptarse a las necesidades los parches de seguridad instalados y de las actualizaciones anuales. Deberá garantizarse un crecimiento adicional de un 15% de espacio en disco anual, para poder alojar los nuevos cursos que el área de Formación de EGARSAT deba maquetar dentro de Moodle para ponerlos a disposición de los empleados de la compañía. En el supuesto de que en una anualidad no se consuma el 15% de espacio adicional, este espacio será acumulable a las anualidades siguientes.

Deberá ofrecerse un acceso para que el personal del área de Formación de EGARSAT pueda crear, editar y maquetar los cursos que considere, incluyendo la funcionalidad de subida de archivos (imágenes, videos, PDFs, y demás formatos que pudieran ser necesarios). Ninguno de los accesos a la plataforma (ni el acceso de los usuarios ni el acceso del área de Formación) deberá poder realizarse por protocolos no seguros.

El adjudicatario deberá incluir el servicio en su plataforma de monitorización, para detectar de forma proactiva cualquier anomalía que pudiera presentarse en la plataforma.

Deberán ofrecerse servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, y servicios de soporte de la plataforma Moodle:

- Mantenimiento preventivo: aplicación de parches de seguridad tanto del SO como de la plataforma Moodle, en el momento en que éstos estén disponibles. Estas tareas deberán realizarse fuera del horario de oficina de EGARSAT (laborables de lunes a viernes, entre las 8:00h y las 18:00h), y siempre de forma consensuada con EGARSAT.
- Mantenimiento correctivo: resolución de incidencias tanto de SO como de la plataforma Moodle, en el momento en que éstas aparezcan. Deberá consensuarse en cada caso con EGARSAT, si estas tareas se realizan en horario de oficina o fuera del horario de oficina.
- Servicios de soporte: estos servicios deberán ser ofrecidos por el adjudicatario. Especificaciones mínimas de los servicios de soporte requeridos:
 - Horario 10x5 (laborables de lunes a viernes, entre las 8:00h y las 18:00h)
 - Idioma: castellano y/o catalán
 - Forma de contacto con el soporte técnico especializado (portal web, correo electrónico y/o teléfono).
 - Asistencia ilimitada ante incidencias y/o peticiones de servicio (configuraciones, parametrizaciones, resolución de dudas) que EGARSAT plantee (sea cual fuere su naturaleza) hasta su resolución.

Con el objetivo de disponer de métricas que permitan a EGARSAT una valoración empírica de la calidad de dichos servicios de soporte por parte del licitador, 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 elementos y/o servicios ofrecidos (o gravemente afectados), no disponiendo de alternativas de funcionamiento.

Alta:

- incidencias de fallo parcial de alguno de los elementos y/o servicios ofrecidos, no disponiendo de alternativas de funcionamiento.

Media:

- incidencias de fallo total de alguno de los elementos y/o servicios ofrecidos (o gravemente afectados), disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- incidencias de fallo parcial de alguno de los elementos y/o 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.
- 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	Tiempos de resolución
Crítica	10h laborables
Alta	20h laborables
Media	30h laborables
Baja	De mutuo acuerdo

Para el cálculo de los SLA's se considerará horario laboral de lunes a viernes de 8.00h a 18:00h, 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 una mejora en los servicios de soporte técnico especializado.

En cuanto a la disponibilidad de la plataforma, se requiere una disponibilidad mensual de la plataforma Moodle del 99,80% en horario 24x7.

Adicionalmente, EGARSAT podrá solicitar al adjudicatario servicios de desarrollo y/o maquetación avanzada de cursos. Estos servicios se ejecutarán previa aprobación por parte de EGARSAT de presupuesto de horas a destinar por parte del adjudicatario para la realización de dichas tareas, facturándose al precio ofertado por el licitador en el Anexo nº 2 Modelo de

Declaración responsable y modelo de proposición económica. En base a necesidades de años anteriores, las horas anuales destinadas a dichas tareas no superarán, en ningún caso, las 20 horas, sin que exista obligación para EGARSAT del consumo de las mismas.

A la finalización de cada trimestre de servicio y durante los 15 días posteriores, el adjudicatario deberá enviar por correo electrónico a quien EGARSAT designe, un informe de servicio que refleje los tiempos de resolución de incidencias y peticiones de servicio correspondientes al trimestre 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

Este informe deberá incluir también el SLA de disponibilidad alcanzado para cada uno de los meses que conforman el trimestre finalizado, y un detalle de los eventos acontecidos que hayan impedido lograr un SLA del 100% de disponibilidad (si este extremo hubiera sucedido).

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 servicios, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

En cuanto a los trabajos de copias de seguridad, éstos deberán realizarse de forma diaria y en horario que no impacte en el rendimiento de la plataforma. Se solicita una retención mínima de 1 año de copias de seguridad diarias.

La oferta deberá incluir, como mínimo, 1 actualización anual de la plataforma (adicionalmente a las que tuvieran que realizarse debido a la necesidad de mitigar vulnerabilidades y/o problemas de seguridad que pudieran detectarse en la plataforma instalada), a efectos de disponer de las últimas versiones de la misma.

Las tareas de migración desde el hosting actual hacia el hosting propuesto deberán ser realizadas por el adjudicatario fuera del horario de oficina de EGARSAT, y de forma consensuada con EGARSAT. La activación del servicio deberá ser efectiva para EGARSAT en fecha 1 de enero de 2022, fecha exacta del vencimiento del contrato con el hosting actual.

4. 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.

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: 2021.11.03
09:36:18 +01'00'