

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO DE RENOVACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN A SISTEMA DE FIRMA BIOMÉTRICA VALIDATEDID VIDSIGNER BIO Y SERVICIOS DE SOPORTE ASOCIADOS DE EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276. (LOTE 1)

1. Objeto

El objeto de esta licitación consiste en la renovación de la suscripción al sistema de firma biométrica validatedID ViDSigner Bio en modalidad de número de firmas ilimitadas, así como de los servicios de soporte técnico especializado asociados, de que dispone EGARSAT.

La presente licitación se tramita conforme a precios unitarios estableciéndose **un máximo de 100 unidades (correspondientes a 100 dispositivos de firma)**, sin que estas cifras sean vinculantes para EGARSAT, la cual podrá decidir, al inicio de cada anualidad, el número de unidades en función de las necesidades reales producidas por la incorporación y/o eliminación de puntos de firma biométrica en la entidad. La ampliación o reducción del número de licencias a contratar dentro de los límites indicados no se considerará modificación prevista. La factura anual reflejará el número de unidades provisionadas a principio del periodo a facturar.

2. Consideraciones

La renovación de la suscripción actual no deberá comportar, en ningún caso:

- Ningún tipo de migración de la información alojada en los servidores de validatedID
- Ningún tipo de reconfiguración ni de parametrización adicional de los servidores de validatedID
- Ningún tipo de reconfiguración ni de parametrización adicional de los servidores de EGARSAT
- Ningún tipo de reconfiguración ni de parametrización adicional de los equipos cliente de EGARSAT

Aun redundando en las consideraciones del párrafo anterior, los servidores de validatedID que alojan la información de EGARSAT deberán seguir estando ubicados en Europa y, por extensión, bajo el cumplimiento del RGPD de la Unión Europea. Adicionalmente, el servicio de alojamiento (hosting) de dichos servidores deberá estar certificado en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) nivel medio.

El incumplimiento de cualquiera de las consideraciones especificadas dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

3. Servicios de soporte técnico especializado asociados

La oferta deberá incluir los servicios de soporte técnico especializado asociados durante toda la vigencia del contrato. Estos servicios deberán ser ofrecidos por el adjudicatario, que actuará como SPOC (single point of contact) entre EGARSAT y los servicios de soporte que ofrece el fabricante validatedID. Especificaciones mínimas de los servicios de soporte requeridos:

- Horario 10x5 (de lunes a viernes de 8h a 18h).

- 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, provisión y desprovisión de licencias, resolución de dudas) que EGARSAT plantee, hasta su resolución. Para la resolución de dichas incidencias y/o peticiones de servicio se considerará suficiente un servicio de asistencia remoto.

Con el objetivo de disponer de métricas que permitan a Egarsat una valoración empírica de la calidad de dichos servicios por parte del adjudicatario, se aplicarán SLA's (siempre en horario 10x5) sobre las peticiones de servicio que EGARSAT reporte a dicho soporte:

- Tiempos máximos de respuesta a las peticiones de servicio: se define el tiempo máximo (no promedio) de respuesta de incidencias y peticiones, al periodo transcurrido desde la apertura de un ticket hasta la comunicación del técnico asignado por el adjudicatario con el interlocutor o peticionario. Se define un nivel de compromiso menor a 30 minutos.
- Tiempos máximos de resolución de peticiones: se define el tiempo máximo (no promedio) de resolución ante incidencias del servicio, al periodo transcurrido desde la apertura de un ticket de petición de servicio hasta la resolución de la misma. SLA's a cumplir:
 - Peticiones de administración básica de licencias (provisión y desprovisión): máximo 4 horas laborables.
 - Peticiones relacionadas con parametrizaciones y/o reconfiguraciones de la plataforma, y/o resolución de dudas: máximo 16 horas laborables.

Se valorará en oferta técnica una reducción en los tiempos de resolución de las peticiones de administración básica y en los tiempos de resolución de peticiones relacionadas con parametrizaciones y/o reconfiguraciones de la plataforma, y/o resolución de dudas.

Debido a la integración existente en EGARSAT del sistema de firma biométrica validada ID ViDSigner Bio con el software de gestión sanitaria y hospitalaria eKonHealth, se valorará en oferta técnica que la empresa licitadora sea partner de eKonHealth (deberá acreditarse tal requisito mediante la aportación del correspondiente certificado del fabricante de eKonHealth).

Adicionalmente y para garantizar la correcta disponibilidad del servicio ofertado, deberá cumplir un SLA de disponibilidad del mismo de un 99,9% mensual, como mínimo.

El incumplimiento en los tiempos de resolución de peticiones de servicio o del SLA de disponibilidad mensual requeridos dará lugar a penalizaciones, tal y como se especifica en el Anexo 11.

4. Servicios de reporting periódico

Como resultado de la ejecución del servicio el adjudicatario enviará por correo electrónico y con periodicidad mensual (durante los 5 primeros días del mes siguiente) un informe de servicio customizado para adecuarlo a la imagen de marca de EGARSAT (preferiblemente en formato PDF) que refleje la información correspondiente al periodo anterior. Deberá contener, como

mínimo:

- Nombre de delegación
- Descripción del dispositivo
- Nro de firmas realizadas

Asimismo, deberá informar del SLA de disponibilidad conseguido en el periodo analizado.

El incumplimiento reiterado en los servicios de reporting periódicos especificados dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

5. Gestión de la ejecución del contrato

Durante toda la vigencia del contrato la empresa adjudicataria designará un Jefe de Servicio que actuará como interlocutor único con EGARSAT y que será el responsable de la ejecución del contrato. Deberá realizar las siguientes tareas:

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que realice los trabajos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- 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 mensual solicitada, necesaria para el seguimiento de los servicios.

El Jefe de Servicio será el responsable de asistir, en el supuesto que EGARSAT lo requiera, a reuniones de seguimiento del servicio o a reuniones extraordinarias que EGARSAT considere convocar. Estas reuniones podrán realizarse mediante videoconferencia.

El incumplimiento reiterado en este aspecto dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

6. Facturación

La facturación de los suministros y servicios asociados objeto de esta licitación será independiente a otros acuerdos o contratos que en su caso se hayan realizado con el mismo adjudicatario, debiendo indicarse el número de expediente resultante de dicha licitación en cada factura.

Se realizará una factura anual por el número de licencias suscritas al inicio de cada anualidad, detallando las unidades de facturación y el precio unitario ofertado. Adicionalmente, la factura de la 1ª anualidad incluirá el importe correspondiente al concepto “Alta dispositivo nuevo”, también detallando las unidades de facturación y el precio unitario ofertado.

Las facturas emitidas incluirán necesariamente los siguientes datos:

- Código del presente Expediente.
- Número de factura y serie.
- Identificación del expedidor y destinatario (denominación social, domicilio e número de identificación fiscal).
- Detalle de los servicios, aclarando si están sujetos o no en el correspondiente

impuesto indirecto (IVA, IGIC, etc.).

El precio se determinará por precios unitarios con dos decimales con arreglo a lo establecido en pliegos.

En relación a la facturación será de aplicación lo dispuesto, en su caso, en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso de la factura electrónica y creación del registro de facturas en el sector público, y en la Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio, por la que se regulan las condiciones técnicas y funcionales que debe reunir el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas.

El adjudicatario estará obligado a presentar su facturación en formato de factura electrónica según lo previsto en dicha normativa. Estas facturas deberán ajustarse al formato vigente establecido por el Ministerio de Hacienda que deberá estar actualizado en función de la normativa vigente en cada momento, descrito mediante el esquema XSD (XML Schema Definition) y publicado en la página web <http://www.facturae.es>. La factura deberá firmarse electrónicamente con un certificado electrónico reconocido. Las facturas deberán remitirse al Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Estado (FACE) <https://face.gob.es/es/>.

A estos efectos, y en caso de ser de aplicación dicha normativa al adjudicatario, en la factura deberán indicar a la Mutua como destinatario con los siguientes códigos:

Nombre Unidad Tramitadora: EGARSAT

	CODIGO	DENOMINACION
Oficina contable	GE0000511	EGARSAT
Órgano Gestor	GE0000511	EGARSAT
Unidad Tramitadora	GE0000511	EGARSAT

El pago se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta de la empresa adjudicataria designada a tales efectos.

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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN LICENCIAS DE SEGURIDAD ZTNA Y SERVICIOS DE SOPORTE ASOCIADOS DE EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 276. (LOTE 2)

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 dotar de máxima seguridad a las conexiones remotas a la red corporativa, se requiere de la suscripción a un software Zero Trust Network Access (ZTNA) del mismo fabricante que el cortafuegos corporativo (a efectos de disponer de una integración nativa con la infraestructura ya existente en EGARSAT).

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

La presente licitación se tramita conforme a precios unitarios estableciéndose **un máximo de 200 unidades (esto es, establecimiento de conexión remota para 200 equipos)**, sin que estas cifras sean vinculantes para EGARSAT, la cual podrá decidir, al inicio de cada anualidad, el número de unidades en función de las necesidades reales de la entidad. La ampliación o reducción del número de licencias a contratar dentro de los límites indicados no se considerará modificación prevista. La factura anual reflejará el número de unidades provisionadas a principio del periodo a facturar.

2. Tareas a realizar

Deberán realizarse las tareas de instalación, configuración y parametrización de los servidores que deben dar servicio a la solución, aplicando las políticas de funcionamiento necesarias para adaptarse a los requerimientos de EGARSAT. Los servidores que gestionen el servicio deberán estar alojados en la nube, ubicados en Europa y, por extensión, bajo el cumplimiento del RGPD de la Unión Europea.

A modo orientativo, las distintas políticas a implementar deben cubrir los siguientes escenarios:

- Conexiones remotas de empresas proveedoras de servicios de EGARSAT: deberán definirse las diferentes políticas de conexión remota (mínimo 4 políticas distintas) en función del tipo de empresa que debe establecer dicha conexión remota
- Conexiones de empleados de EGARSAT mediante dispositivos corporativos: deberán definirse las diferentes políticas de conexión (mínimo 8 políticas distintas) en función del perfil y las necesidades de los empleados. Adicionalmente, estas políticas deberán ser híbridas y tener distintos comportamientos en función de si el dispositivo corporativo se encuentra físicamente conectado a la red corporativa o si el dispositivo corporativo no se encuentra conectado a la red corporativa (conexión remota). Esta hibridación y cambio de comportamiento del sistema deberá ser totalmente

automatizado sin que el usuario deba operar de forma distinta con su dispositivo dependiendo de su ubicación (red corporativa o conexión remota).

- Conexiones remotas de empleados de EGARSAT mediante dispositivos personales (BYOD): deberán definirse las diferentes políticas de conexión (mínimo 4 políticas distintas) en función del perfil y las necesidades de los empleados.

Adicionalmente el adjudicatario deberá desplegar el software necesario y aplicar las configuraciones oportunas en cada uno de los dispositivos objeto de conexión, esto es, dispositivos corporativos y dispositivos personales de los empleados (quedan excluidos de esta tarea los dispositivos de conexión remota de las empresas proveedoras de servicios de EGARSAT).

Por último, deberá formarse a los usuarios de dichos dispositivos para el correcto manejo de las conexiones remotas. Temario mínimo:

- consideraciones previas
- establecimiento de la conexión remota
- desconexión de la conexión remota
- problemas más frecuentes y posibles soluciones

Esta formación deberá realizarse de forma personalizada (será suficiente una formación por videoconferencia o presencial, en grupos de 10 alumnos como máximo) y entregando un manual de uso a la finalización de la formación, a modo de recordatorio. La duración de la formación deberá estar comprendida entre 30 y 45 minutos, y obligatoriamente deberá ser realizada por una persona (no se aceptarán formaciones basadas en videos o simple entrega de documentos a modo de manuales).

El incumplimiento de cualquiera de las consideraciones especificadas dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

3. Servicios de soporte técnico especializado asociados

La oferta deberá incluir los servicios de soporte técnico especializado asociados durante toda la vigencia del contrato. Estos servicios deberán ser ofrecidos por el adjudicatario, que actuará como SPOC (single point of contact) entre EGARSAT y los servicios de soporte que ofrece el fabricante de la solución. Especificaciones mínimas de los servicios de soporte requeridos:

- Horario 10x5 (de lunes a viernes de 8h a 18h).
- Idioma: castellano y/o catalán
- 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 ilimitada ante incidencias y/o peticiones de servicio (configuraciones, parametrizaciones, provisión y desprovisión de licencias, resolución de dudas) que EGARSAT plantee, hasta su resolución. Para la resolución de dichas incidencias y/o peticiones de servicio se considerará suficiente un servicio de asistencia remoto (siempre que se tenga la capacidad para la resolución remota de los casos planteados). Este servicio de asistencia deberá dar cobertura tanto a los administradores de sistemas de EGARSAT como a los empleados de EGARSAT que utilicen los servicios de conexión remota objeto de esta licitación.

Con el objetivo de disponer de métricas que permitan a EGARSAT una valoración empírica de la calidad dichos servicios por parte del adjudicatario, se aplicarán SLA's (siempre en horario 10x5) sobre las 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 servicios ofrecidos (o gravemente afectados), no disponiendo de alternativas de funcionamiento.
 - Peticiones de servicio urgentes.
- **Alta:**
 - Incidencias de fallo parcial de alguno de los servicios ofrecidos, no disponiendo de alternativas de funcionamiento.
 - Peticiones de servicio prioritarias.
- **Media:**
 - Incidencias de fallo total de alguno de los servicios ofrecidos (o gravemente afectados), disponiendo de alternativas de funcionamiento.
 - Incidencias de fallo parcial de alguno de los 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 4 horas y que no se consideren urgentes ni prioritarias.
 - Preguntas / dudas.
- **Baja :**
 - 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 (en horas laborables)
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.

Adicionalmente y para garantizar la correcta disponibilidad del servicio ofertado, deberá cumplir un SLA de disponibilidad del mismo de un 99,9% mensual, como mínimo.

El incumplimiento reiterado en los tiempos de resolución de incidencias y peticiones de servicio

o del SLA de disponibilidad mensual requeridos dará lugar a penalizaciones, tal y como se especifica en el Anexo 11.

4. Servicios de reporting periódico

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

Asimismo, deberá informar del SLA de disponibilidad conseguido en cada uno de los tres meses que conformen el periodo analizado.

El incumplimiento reiterado en los servicios de reporting periódicos especificados dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

5. Gestión de la ejecución del contrato

Durante toda la vigencia del contrato la empresa adjudicataria designará un Jefe de Servicio que actuará como interlocutor único con EGARSAT y que será el responsable de la ejecución del contrato. Deberá realizar las siguientes tareas:

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que realice los trabajos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- 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 mensual solicitada, necesaria para el seguimiento de los servicios.

El Jefe de Servicio será el responsable de asistir, en el supuesto que EGARSAT lo requiera, a reuniones de seguimiento del servicio o a reuniones extraordinarias que EGARSAT considere convocar. Estas reuniones podrán realizarse mediante videoconferencia.

El incumplimiento reiterado en este aspecto dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

6. Facturación

La facturación de los suministros y servicios asociados objeto de esta licitación será independiente a otros acuerdos o contratos que en su caso se hayan realizado con el mismo adjudicatario, debiendo indicarse el número de expediente resultante de dicha licitación en cada factura.

Se realizará una factura anual por el número de licencias suscritas al inicio de cada anualidad, detallando las unidades de facturación y el precio unitario ofertado, e incluyendo el importe ofertado correspondiente al concepto “Servicios de soporte ilimitado 10x5”. Adicionalmente, la factura de la 1ª anualidad incluirá el importe ofertado correspondiente al concepto “Instalación inicial de la plataforma y de equipos cliente”.

Las facturas emitidas incluirán necesariamente los siguientes datos:

- Código del presente Expediente.
- Número de factura y serie.
- Identificación del expedidor y destinatario (denominación social, domicilio e número de identificación fiscal).
- Detalle de los servicios, aclarando si están sujetos o no en el correspondiente impuesto indirecto (IVA, IGIC, etc.).

El precio se determinará por precios unitarios con dos decimales con arreglo a lo establecido en pliegos

En relación a la facturación será de aplicación lo dispuesto, en su caso, en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso de la factura electrónica y creación del registro de facturas en el sector público, y en la Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio, por la que se regulan las condiciones técnicas y funcionales que debe reunir el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas.

El adjudicatario estará obligado a presentar su facturación en formato de factura electrónica según lo previsto en dicha normativa. Estas facturas deberán ajustarse al formato vigente establecido por el Ministerio de Hacienda que deberá estar actualizado en función de la normativa vigente en cada momento, descrito mediante el esquema XSD (XML Schema Definition) y publicado en la página web <http://www.facturae.es>. La factura deberá firmarse electrónicamente con un certificado electrónico reconocido. Las facturas deberán remitirse al Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Estado (FACE) <https://face.gob.es/es/>.

A estos efectos, y en caso de ser de aplicación dicha normativa al adjudicatario, en la factura deberán indicar a la Mutua como destinatario con los siguientes códigos:

Nombre Unidad Tramitadora: EGARSAT

	CODIGO	DENOMINACION
Oficina contable	GE0000511	EGARSAT
Órgano Gestor	GE0000511	EGARSAT
Unidad Tramitadora	GE0000511	EGARSAT

El pago se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta de la empresa adjudicataria designada a tales efectos.

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

Jordi
Trabal
Esquerda

Firmado
digitalmente por
Jordi Trabal
Esquerda
Fecha:
2022.03.25
13:00:34 +01'00'