

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO Y DE LOS SERVICIOS MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE COPIAS DE SEGURIDAD EXISTENTE PARA EGARSAT, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 276”.

1. Contexto tecnológico actual

En cuanto a infraestructuras de copias de seguridad de los sistemas alojados en su CPD principal, EGARSAT dispone actualmente de una infraestructura de copias de seguridad diseñada para la protección de sistemas de información críticos, incluyendo sistemas asistenciales, corporativos y de gestión, en un entorno regulado y sujeto a exigencias de disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

El detalle de la plataforma de copias de seguridad existente actualmente en EGARSAT no se aporta como información pública al considerarse información sensible de seguridad. Esta información se facilitará bajo demanda y para ello, deberá enviarse un correo electrónico a licitaciones@egarsat.es indicando CIF y nombre de la empresa solicitante.

Esta arquitectura constituye una solución integrada, certificada y soportada por el fabricante, implantada conforme a buenas prácticas del sector y alineada con los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) - Nivel Medio. Es por este motivo que el contratista deberá disponer de la certificación que acredite el cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto 311/2022, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, comprometiéndose a aplicar las medidas correspondientes al nivel MEDIO, cuando el acceso o tratamiento de información así lo exija, y a colaborar en las auditorías o actuaciones de verificación que se determinen. La certificación presentada deberá estar vigente durante toda la vigencia del contrato. Se valorará en oferta técnica una mejora en este apartado.

El licenciamiento actual del software de copias de seguridad se encuentra próximo a fecha de vencimiento, así como los servicios profesionales de soporte contratados para dar cobertura a toda la plataforma de copias de seguridad. Por su parte, los dispositivos actuales se encuentran próximos al límite de su capacidad útil (su ocupación actual es del 90% de su capacidad útil, aproximadamente), lo que compromete:

- La capacidad de copia de nuevos servidores/documentos.
- La capacidad de crecimiento del histórico de copias.
- La aplicación de las políticas de retención definidas por la organización.
- La seguridad y resiliencia del sistema ante incidentes o desastres.

Por tanto, resulta necesario proceder a:

- La renovación del licenciamiento contratado para garantizar la continuidad operativa de las tareas de copias de seguridad y restauración, así como para disponer de garantía oficial del fabricante de la solución.
- La ampliación del hardware de almacenamiento de copias de seguridad con garantía oficial del fabricante, garantizando en todo momento la compatibilidad con el software existente y evitando riesgos operativos innecesarios, para disponer de capacidades que permitan el almacenamiento requerido actualmente por las políticas de copias de seguridad y retención existentes actualmente en EGARSAT.
- Los servicios profesionales de soporte de toda la plataforma para disponer de soporte especializado ante incidencias/configuraciones/parametrizaciones y/o consultas que puedan aparecer en la explotación del sistema.

2. Objeto y alcance del contrato

El objeto del presente contrato es la renovación del licenciamiento del sistema corporativo de copias de seguridad actualmente implantado, incluyendo la ampliación efectiva de la capacidad de almacenamiento de copias mediante la sustitución/actualización de los repositorios de copias de seguridad, así como la prestación de servicios profesionales de instalación, configuración, migración y soporte en explotación

durante toda la vigencia del contrato, y los servicios profesionales de soporte de toda la plataforma.

El contrato incluirá, como mínimo:

- Renovación del licenciamiento del software de copias de seguridad existente, manteniendo todas las funcionalidades actuales y soporte oficial del fabricante durante toda la vigencia del contrato.
- Suministro de 2 repositorios de copias de seguridad (appliances purpose-built de protección de datos con deduplicación nativa) compatibles y soportados por el software de copias de seguridad existente y con más capacidad que los actuales, con soporte oficial del fabricante durante toda la vigencia del contrato. Servicios profesionales de instalación y configuración de dichos repositorios, integración con el software de copias de seguridad existente, migración del histórico desde los repositorios actuales garantizando su integridad y continuidad del mismo, pruebas y puesta en producción.
- Servicios profesionales de soporte de toda la plataforma tanto a nivel de hardware como de software, durante toda la vigencia del contrato.

El detalle del software de copias de seguridad existentes actualmente en EGARSAT no se aporta como información pública al considerarse información sensible de seguridad. Esta información se facilitará bajo demanda y para ello, deberá enviarse un correo electrónico a licitaciones@egarsat.es indicando CIF y nombre de la empresa solicitante.

La solución propuesta, en ningún caso deberá incorporar:

- Sustitución del software de copias de seguridad por una solución distinta.
- Replanteo de la arquitectura de copias de seguridad que obligue a cambiar el modelo operativo o herramientas corporativas, salvo ajustes imprescindibles y aprobados por EGARSAT.
- Servicios no solicitados de transformación o migración a otras plataformas.

Por tanto, el alcance del contrato se limita exclusivamente a la renovación del licenciamiento existente, la evolución del hardware de almacenamiento del sistema de copias de seguridad existente y los servicios profesionales de soporte.

Los licitadores deberán presentar, dentro del SOBRE B, una memoria técnica que detalle la solución propuesta y que deberá ajustarse al contenido previsto en el Anexo 9 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La información contenida en la memoria técnica será utilizada para verificar el cumplimiento de los requisitos y prescripciones establecidos en presente pliego, pudiendo dar lugar la falta de adecuación a los mismos, así como la falta de presentación de la información exigida, a la exclusión de la oferta. Asimismo, el contenido de la memoria servirá para la valoración de los criterios evaluables.

3. Renovación del licenciamiento del software de copias de seguridad existente

El contrato deberá incluir obligatoriamente la renovación del licenciamiento del software de copias de seguridad existente actualmente en Egarsat, garantizando su plena operatividad durante toda la vigencia contractual. En particular, el licenciamiento renovado deberá asegurar:

- El mantenimiento íntegro de las funcionalidades actualmente en uso, incluyendo:
 - Gestión centralizada de copias.
 - Políticas de copias de seguridad y restauración.
 - Gestión de retenciones.
 - Integración con dispositivos de almacenamiento de copias de seguridad.
- La continuidad del nivel de soporte vigente, conforme a las políticas oficiales del fabricante, sin degradación de cobertura ni de tiempo de respuesta.
- La compatibilidad completa y certificada con los dispositivos ofertados, asegurando:
 - Funcionamiento estable y soportado.
 - Cumplimiento de las matrices de compatibilidad del fabricante.
 - Soporte oficial ante incidencias conjuntas hardware-software.

La renovación del licenciamiento deberá cubrir todas las capacidades necesarias para la correcta explotación del sistema durante el periodo contractual, sin limitaciones funcionales ni restricciones

operativas.

No se admitirá bajo ningún concepto:

- La sustitución del software de copias de seguridad existente por soluciones distintas.
- La migración a otro producto de copias de seguridad.
- La implantación de soluciones híbridas o temporales que impliquen duplicidad de plataformas.

La continuidad del software de copias de seguridad existente se considera condición esencial del contrato, al formar parte de la arquitectura corporativa de protección de datos de EGARSAT.

4. Suministro de 2 repositorios de copias de seguridad

Las propuestas de los licitadores deberán ir destinadas a cumplir con los objetivos que se persiguen en el Pliego de Prescripciones Técnicas, los cuales deberán responder a una serie de principios generales destinados a asegurar la continuidad, estabilidad y seguridad del sistema de copias de seguridad de EGARSAT. En concreto, las propuestas deberán cumplir los siguientes requisitos generales:

En cuanto a la continuidad tecnológica y operativa:

- Deberá mantener íntegra la arquitectura del sistema de copias de seguridad actualmente implantado, basada en la integración entre el software de copias de seguridad existente y dispositivos de almacenamiento especializados para copias de seguridad.
- No deberá sustituir el software de copias de seguridad, ni rediseñar procesos o cambios estructurales que incrementen el riesgo operativo.
- Deberá ser plenamente compatible técnica y funcionalmente con el software de copias de seguridad existente.
- Deberá aumentar las capacidades de copia que permitan el almacenamiento requerido actualmente por las políticas de copias de seguridad y retención existentes actualmente en EGARSAT.
- Deberá mantener o mejorar los niveles actuales de rendimiento, disponibilidad, seguridad y deduplicación.
- Deberá minimizar el riesgo operativo y asegurar la continuidad del servicio de copias de seguridad y restauraciones durante todo el proceso de implantación.

El detalle de las configuraciones de los dos equipos de copias de seguridad existentes actualmente en EGARSAT no se aporta como información pública al considerarse información sensible de seguridad. Esta información se facilitará bajo demanda y para ello, deberá enviarse un correo electrónico a licitaciones@egarsat.es indicando CIF y nombre de la empresa solicitante.

En cuanto a la migración segura del histórico de copias:

- Deberá permitir la migración directa, íntegra y certificada de toda la información almacenada en los dispositivos actuales.
- Deberá permitir la migración completa del histórico de copias existente, preservando la estructura de copias de seguridad, los metadatos y las políticas de retención. Los nuevos dispositivos deberán reconocer toda esta información para incorporarla y continuar con las políticas de retención definidas.
- El proceso de migración deberá realizarse con impacto mínimo en la operativa diaria. No se admitirán indisponibilidades no planificadas. Cualquier intervención con impacto deberá ser planificada, comunicada y aprobada, y ejecutada en ventanas acordadas.

En cuanto a seguridad y cumplimiento normativo:

- La plataforma resultante deberá contribuir al mantenimiento del cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad - Nivel Medio, así como de las políticas de seguridad internas de EGARSAT.
- Deberá incorporar mecanismos de seguridad orientados a la protección frente a ransomware y otras amenazas avanzadas, elementos críticos y esenciales en las infraestructuras de copias de

seguridad actuales, como mínimo los mismos que se disponen con los equipos actuales.

En cuanto a eficiencia y sostenibilidad de la solución:

- Deberá ser eficiente desde el punto de vista operativo y económico, minimizando los costes de esfuerzo en la transición del hardware existente al nuevo hardware, y sin necesidades de formación adicionales a los Administradores de Sistemas de EGARSAT
- Deberá reutilizar el software existente y mantener los procedimientos operativos ya establecidos.

El detalle de los requisitos, capacidades y funcionalidades de los dispositivos requeridos no se aporta como información pública al considerarse información sensible de seguridad. Esta información se facilitará bajo demanda y para ello, deberá enviarse un correo electrónico a licitaciones@egarsat.es indicando CIF y nombre de la empresa solicitante.

4.1. Requisitos generales

El detalle de los requisitos generales de los dispositivos requeridos no se aporta como información pública al considerarse información sensible de seguridad. Esta información se facilitará bajo demanda y para ello, deberá enviarse un correo electrónico a licitaciones@egarsat.es indicando CIF y nombre de la empresa solicitante.

4.2. Especificaciones físicas, conectividad y seguridad

El detalle de las especificaciones físicas, conectividad y seguridad de los dispositivos requeridos no se aporta como información pública al considerarse información sensible de seguridad. Esta información se facilitará bajo demanda y para ello, deberá enviarse un correo electrónico a licitaciones@egarsat.es indicando CIF y nombre de la empresa solicitante.

4.3. Capacidades y rendimiento

El detalle de las capacidades y rendimiento de los dispositivos requeridos no se aporta como información pública al considerarse información sensible de seguridad. Esta información se facilitará bajo demanda y para ello, deberá enviarse un correo electrónico a licitaciones@egarsat.es indicando CIF y nombre de la empresa solicitante.

4.4. Servicios asociados al suministro

La propuesta deberá garantizar la continuidad total del servicio de copias de seguridad, sin pérdida de datos ni de histórico. En particular, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Capacidad de migrar directamente información desde los dispositivos actuales, sin necesidad de exportaciones manuales, conversiones o copias intermedias.
- Conservación íntegra de:
 - Estructura de copias de seguridad.
 - Metadatos asociados.
 - Políticas de retención existentes.
 - Integridad del histórico almacenado.
- Uso exclusivo de herramientas oficiales y soportadas por el fabricante, debidamente documentadas.
- Posibilidad de realizar la migración:
 - De forma planificada.
 - Con coexistencia temporal de sistemas si fuera necesario.
 - Sin impacto significativo sobre las operaciones diarias de copias de seguridad y restauración.

No se admitirán soluciones que impliquen:

- Rehacer el histórico de copias.
- Mantener infraestructuras paralelas de forma indefinida.
- Incrementar los riesgos operativos o de indisponibilidad.

Es por estos motivos que deberán estar incluidos los servicios profesionales de instalación y configuración de dichos repositorios, integración con el software de copias de seguridad existente, migración del histórico desde los repositorios actuales garantizando su integridad y continuidad del mismo, pruebas, puesta en producción, y documentación de los trabajos realizados y la arquitectura y configuraciones definitivas. Estas tareas deberán ser realizadas por perfiles técnicos que dispongan de certificación técnica oficial del fabricante sobre la instalación y configuración de los equipos ofertados, y contar con al menos 1 año de experiencia en la instalación y configuración de dichos equipos.

Para garantizar la correcta ejecución de las tareas propuestas, la empresa adjudicataria designará un Jefe de Proyecto que actuará como interlocutor único con EGARSAT en esta fase del contrato. Las funciones a desarrollar serán las siguientes:

- Organizar, dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios relacionados.
- Asegurar el nivel de calidad de las tareas realizadas.
- Proporcionar a EGARSAT la información periódica necesaria para el seguimiento de la implantación.

4.4.1. Instalación, configuración e integración

El adjudicatario será responsable de la instalación completa y correcta puesta en producción de los nuevos dispositivos, incluyendo todas las tareas necesarias para su explotación conforme a las buenas prácticas del fabricante y a los requisitos de Egarsat. Estos servicios deberán incluir, como mínimo:

- Establecimiento de la metodología de trabajo a seguir durante toda la ejecución de las tareas, de forma consensuado entre el adjudicatario y EGARSAT.
- Toma de datos y definición del detalle del diseño de la solución: se revisará el diseño presentado en la propuesta y se llevará a cabo un diseño al detalle a nivel de red (conexionado, direccionamiento IP, trunks, vlans, acls).
- Instalación física de los dispositivos en las instalaciones que EGARSAT determine, y posterior retirada y reciclaje de los embalajes, gestión conforme a RAEE y entrega de justificante/ albarán de gestor autorizado (si aplica).
- Será responsabilidad del adjudicatario la inclusión en su oferta del cableado óptimo necesario para la correcta interconexión de los dispositivos con la infraestructura existente en EGARSAT.
- Configuración inicial del hardware: se realizará la configuración inicial del hardware así como la actualización del firmware en caso de ser necesario. Deberán integrarse los equipos en la red de EGARSAT siguiendo el diseño previamente establecido. Deberán configurarse los mecanismos de deduplicación, compresión y optimización del almacenamiento.
- Configuración del software: deberá procederse revisión y configuración del software de copias de seguridad ya existente en EGARSAT para adecuarlo a los nuevos dispositivos, siguiendo las Best Practices del fabricante. Integración nativa de los nuevos dispositivos con el software de copias de seguridad existente, asegurando:
 - Compatibilidad funcional completa.
 - Funcionamiento correcto de las políticas de copias de seguridad y restauración.
- Verificación de la correcta comunicación entre el software de copias de seguridad existente y los nuevos dispositivos.
- Ajustes necesarios para asegurar un rendimiento equivalente o superior al existente.
- Revisión y adecuación de las políticas de copias de seguridad: se configurarán las copias de seguridad de las máquinas elegidas hacia los dos repositorios y se realizarán las comprobaciones necesarias para verificar el correcto funcionamiento. Tareas de tuning

final de toda la plataforma.

- El sistema deberá notificar de forma automática y diaria mediante correo electrónico de la finalización de las copias programadas correspondientes al día anterior, del detalle de cada uno de los servidores copiados y de si, para cada uno de ellos, la copia finalizó exitosamente (tal y como ya sucede en la actualidad).
- Validación de todo el sistema mediante una batería de pruebas consensuadas entre el adjudicatario y EGARSAT, como mínimo:
 - Pruebas de ejecución de copias de seguridad.
 - Pruebas de restauración parcial y completa.
 - Verificación de políticas de retención y gestión de copias.
- Integración de los nuevos dispositivos con el sistema de monitorización existente en EGARSAT.

4.4.2. Migración del histórico de datos y pruebas

La migración de datos se considera un servicio crítico y deberá garantizar la preservación íntegra del histórico de copias de seguridad, así como la continuidad del servicio durante todo el proceso.

En cuanto a planificación del proceso de migración, con carácter previo al inicio de la migración el adjudicatario deberá:

- Elaborar un plan detallado de migración, que deberá ser validado por Egarsat.
- Dicho plan deberá incluir, al menos:
 - Inventario de los datos a migrar.
 - Estrategia de migración y herramientas a utilizar.
 - Cronograma de ejecución.
 - Medidas de mitigación de riesgos.
 - Plan de reversión ante incidencias.

No se podrá iniciar la migración sin la aprobación expresa de Egarsat.

En cuanto a la ejecución de la migración:

- Ejecución de la migración de datos desde los dispositivos actuales hacia los nuevos equipos.
- Uso exclusivo de herramientas oficiales, soportadas y recomendadas por el fabricante.
- Migración sin pérdida de información y sin alteración de:
 - Estructura de copias.
 - Metadatos.
 - Políticas de retención existentes.

La migración deberá realizarse garantizando en todo momento la operatividad del sistema de copias, permitiendo la ejecución de copias de seguridad y restauraciones durante el proceso, si fuera necesario.

En cuanto a garantía de continuidad del servicio, durante todo el proceso de migración:

- El adjudicatario deberá garantizar la continuidad del servicio de copias de seguridad, evitando interrupciones no planificadas.
- Cualquier actuación que pudiera implicar indisponibilidad deberá:
 - Ser previamente comunicada.
 - Contar con la aprobación de Egarsat.
 - Realizarse en ventanas acordadas.

No se admitirá la paralización prolongada del sistema de copias de seguridad ni la exposición de los datos a riesgos innecesarios.

El suministro de los equipos y los servicios asociados al mismo hasta la finalización de las tareas de migración del sistema antes de su paso a validación por parte del personal de EGARSAT, no deberán demorarse más de 45 días naturales desde la fecha de inicio del contrato. Se valorará en oferta técnica una mejora en este apartado.

En cuanto a validación final y aceptación, una vez finalizada la migración, el adjudicatario deberá realizar:

- Validación conjunta con Egarsat de:
 - Correcta disponibilidad de los datos migrados.
 - Funcionamiento de políticas de copias de seguridad y restauración.
 - Integridad del histórico de copias.
- Entrega de un informe final de migración, que incluya:
 - Descripción de las tareas realizadas.
 - Incidencias detectadas y resolución aplicada.
 - Confirmación de la correcta finalización del proceso.

La aceptación de la solución quedará condicionada a la validación expresa por parte de Egarsat.

4.4.3. Documentación

El adjudicatario deberá aportar:

- Documentación técnica completa y actualizada de la solución implantada.
- Descripción de la arquitectura final de copias de seguridad.
- Recomendaciones de operación y buenas prácticas.

4.5. Condiciones de equivalencia

El detalle de las condiciones de equivalencia de los dispositivos requeridos no se aporta como información pública al considerarse información sensible de seguridad. Esta información se facilitará bajo demanda y para ello, deberá enviarse un correo electrónico a licitaciones@egarsat.es indicando CIF y nombre de la empresa solicitante.

5. Servicios profesionales de soporte

Para garantizar la correcta ejecución de los servicios profesionales de soporte, la empresa adjudicataria designará un Jefe de Servicio que actuará como interlocutor único en esta fase del contrato, cuyas funciones serán:

- 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.

Deberá ofrecerse un mantenimiento y soporte técnico especializado durante toda la vigencia del contrato. Dicho mantenimiento y soporte técnico especializado deberá incluir, como mínimo:

- Horario 10x5, de lunes a viernes de 8.00h a 18.00h.
- Forma de contacto con el soporte técnico especializado (portal web, correo electrónico y/o teléfono).
- Asistencia ante averías y/o incidencias de funcionamiento de los servicios, sea cual fuere su naturaleza, hasta su resolución.
- Asistencia ante peticiones de servicio (configuraciones, parametrizaciones, optimizaciones, asesoramiento, resolución de dudas...) en las que EGARSAT requiera de los conocimientos del adjudicatario, hasta su resolución.
- Actualizaciones de versiones del firmware y/o software de cualquiera de los elementos que

componen la plataforma

- Para la resolución de incidencias, peticiones de servicio y actualizaciones se considerará suficiente un servicio de asistencia remoto.

Para la realización de las tareas que requieran de la interacción con el fabricante del hardware o del software, el soporte técnico especializado mencionado actuará como SPOC (single point of contact) entre EGARSAT y dicho fabricante. EGARSAT tendrá la potestad de decidir si, en algún caso concreto, prefiere no utilizar el SPOC y contactar directamente con el fabricante del hardware o del software; a tal efecto la empresa adjudicataria deberá informar de los datos de contacto necesarios para que EGARSAT pueda interactuar directamente con los fabricantes correspondientes si lo considerase oportuno.

Con el objetivo de disponer de métricas que permitan a Egarsat una valoración empírica de la calidad de los servicios de soporte técnico prestados por parte del adjudicatario, se aplicarán SLA's sobre las incidencias, peticiones de servicio y actualizaciones 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.
- peticiones de servicio en relación a los procedimientos a activar y su ejecución ante ataques de tipo ransomware y otros sistemas maliciosos de encriptación y/o eliminación de información
- peticiones de servicio en relación a la restauración de alguna maquina crítica para el funcionamiento de EGARSAT
- actualizaciones ante vulnerabilidades de seguridad de la plataforma consideradas como críticas según CVSS.

Alta:

- incidencias de fallo parcial de alguno de los elementos y/o servicios ofrecidos, no disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- peticiones de servicio en relación a la restauración de alguna maquina no crítica para el funcionamiento de EGARSAT
- actualizaciones ante vulnerabilidades de seguridad de la plataforma consideradas como altas según CVSS.

Media:

- incidencias de fallo total o parcial de alguno de los elementos y/o servicios ofrecidos (o gravemente afectados), 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.
- actualizaciones de versión de la plataforma debido a la evolución de la misma

SLA's de tiempos máximos de resolución de incidencias/peticiones/actualizaciones (en horas laborables):

Prioridad

Tiempos de resolución

Crítica	4h laborables + (1) + (2)
Alta	8h laborables + (1) + (2)
Media	24h laborables + (1) + (2)
Baja	De mutuo acuerdo

- (1) tiempo imprescindible para la entrega y reemplazo de cualquier elemento averiado, en caso de ser necesaria la sustitución de algún elemento para la correcta resolución de la incidencia.
- (2) tiempo imprescindible destinado a los propios procesos de copia y/o restauración (que están sujetos a limitaciones del ancho de banda de transferencia de archivos disponible en el momento de la ejecución de las tareas).

Se valorará en oferta técnica mejoras en los tiempos máximos de resolución de incidencias/peticiones/actualizaciones

Para el cálculo de los SLA's se considerará horario laboral de lunes a viernes de 8h a 18h, excluyendo del horario laboral los días festivos de carácter nacional. El SLA empezará a contar desde la comunicación de la incidencia/petición/actualización por parte de EGARSAT al servicio técnico especializado ofrecido por la empresa adjudicataria. Todas las tareas descritas deberán realizarse evitando impactos innecesarios en el servicio y, cuando proceda, en ventanas previamente acordadas con Egarsat.

Los servicios profesionales de soporte deberán incluir garantía y soporte técnico oficial del fabricante para:

- El software de copias de seguridad existente.
- Dispositivos de almacenamiento de copias de seguridad.
- Acceso a actualizaciones, parches y correcciones oficiales del fabricante tanto del software como de los dispositivos de copias de seguridad.

Adicionalmente, deberán ofrecerse 4 horas anuales (a convenir entre una jornada de 4 horas o 2 jornadas de 2 horas, a demanda de EGARSAT) destinadas a la revisión de la plataforma y propuestas de mejora consensuadas con los Administradores de Sistemas y/o Técnicos de Sistemas de EGARSAT. A la finalización de cada una de las revisiones de la plataforma y durante los 7 días naturales siguientes, el licitador aportará un informe con el detalle de las tareas realizadas en la jornada de trabajo y las propuestas de mejora consensuadas. A la recepción del informe y durante los 15 días naturales siguientes, se deberá agendar una sesión de trabajo para la implementación de las mejoras propuestas en el informe. Dicha sesión de trabajo tendrá la duración necesaria para la implementación de dichas mejoras. Se valorará en oferta técnica un incremento en el número de horas anuales destinadas a la revisión de la plataforma y aplicación de mejoras consensuadas con los Administradores de Sistemas de EGARSAT.

Tanto las tareas de un mantenimiento y soporte técnico especializado como las jornadas de trabajo deberán ser realizadas por perfiles técnicos que dispongan de certificación técnica oficial del fabricante sobre mantenimiento y gestión de la plataforma instalada (el software de copias de seguridad existente y dispositivos ofertados) y contar con al menos 1 año de experiencia en el mantenimiento y gestión de la plataforma.

Por último, el adjudicatario de forma semestral y durante los primeros 15 días posteriores al semestre finalizado desde la entrada en vigor del contrato, deberá entregar por correo electrónico un informe de servicio que refleje los tiempos de resolución de incidencias/peticiones/actualizaciones correspondientes al semestre 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 una valoración global del servicio.

El incumplimiento en los requerimientos y/o en las mejoras ofertadas de los servicios profesionales de soporte otorgará a EGARSAT la potestad para la aplicación de penalizaciones, tal y como se especifica en el Anexo 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6. Transferencia tecnológica

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

7. Medio ambiente

El proveedor será responsable de cumplir con la legislación medioambiental comunitaria, estatal, autonómica y local vigente durante toda la vigencia del contrato.

EGARSAT podrá requerir justificantes al adjudicatario que acrediten la adecuada gestión medioambiental de los residuos, reservándose el derecho de repercutir sobre el adjudicatario las acciones y gastos que haya incurrido EGARSAT por la falta de diligencia de la empresa adjudicataria en materia de residuos.

8. Precio

Servicios y suministros para la duración inicial del contrato. Desglose de precios:

Descripción	Importe máximo (SIN IVA)
a) Renovación del licenciamiento del software de copias de seguridad existente con soporte oficial del fabricante durante 3 años	9.000,00 €
b) Suministro de 2 repositorios de copias de seguridad con soporte oficial del fabricante durante 3 años	120.000,00 €
c) Servicios profesionales de instalación y configuración de dichos repositorios, integración, migración del histórico desde los repositorios actuales, pruebas y puesta en producción	9.000,00 €
d) Servicios profesionales de soporte de toda la plataforma tanto a nivel de hardware como de software por parte del adjudicatario, durante 3 años	10.500,00 €
TOTAL	148.500,00 €

Servicios anuales para las prórrogas. Desglose de precios:

Descripción	Importe máximo anual (SIN IVA)
e) Renovación del licenciamiento del software de copias de seguridad existente con soporte oficial del fabricante	3.000,00 €

f) Renovación del soporte oficial del fabricante para los 2 repositorios de copias de seguridad suministrados	12.000,00 €
g) Servicios profesionales de soporte de toda la plataforma tanto a nivel de hardware como de software por parte del adjudicatario	3.500,00 €
TOTAL	18.500,00 €

Duración inicial del contrato: 3 años.

Prórrogas previstas: 2 prórrogas de 1 año de duración cada una de ellas.

Forma de pago:

- Al inicio del contrato, el importe ofertado correspondiente al ítem “a”.
- A la finalización de los servicios incluidos en el ítem “c”, los importes ofertados correspondientes a los ítems “b”, “c”, y la tercera parte del importe ofertado correspondiente al ítem “d”.
- Al inicio del 2º y del 3er año de contrato, la tercera parte del importe ofertado correspondiente al ítem “d”.
- Al inicio de cada prórroga, los importes ofertados correspondientes a los ítems “e”, “f” y “g”.

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

Jordi
Trabal
Esquerda

Firmado
digitalmente por
Jordi Trabal
Esquerda
Fecha: 2026.06.18
16:55:28 +02'00'