

PLIEGO TÉCNICO DE CONDICIONES PARA EL SUMINISTRO DE LICENCIAS DE SISTEMAS Y OFIMÁTICA DE DIVERSOS FABRICANTES Y SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN, MIGRACIÓN Y ADECUACIÓN DEL ENTORNO RELACIONADO CON LAS MISMAS.

1. OBJETIVO DEL SERVICIO

El objeto del presente pliego es el de definir las condiciones para el suministro de licenciamiento de los sistemas de información y ofimática de la Mutua Intercomarcal de diversos fabricantes, también actualización de algunos de ellos y la prestación de servicios asociados al mencionado licenciamiento.

2. DESCRIPCIÓN DE LAS NECESIDADES

2.1 Virtualización:

Mutua Intercomarcal dispone de licenciamiento VMware con soporte vigente sobre 7 hosts en dos clusters. Sobre esta plataforma se requieren exclusivamente los servicios de actualización de versiones y parcheos amparados por las licencias actuales hasta el máximo que permita el citado licenciamiento durante la vigencia del contrato. Soporte al SAU de Mutua Intercomarcal sobre las licencias de producto, ampliaciones, inventarios y gestión.

2.2 Sistemas:

Mutua dispone de licencias de Windows Server 2022 o superior que deberán implantarse para migrar versiones de sistemas operativos obsoletos.

Una vez implantadas las licencias deberán migrarse sobre las mismas un total de 28 servidores con versiones de Windows Server 2012 a los nuevos servidores.

Cada uno de los mencionados 28 servidores está soportando aplicaciones, bases de datos y servicios que deberán migrarse al nuevo entorno, garantizando en todo momento su funcionalidad y la garantía de funcionamiento una vez migrado. El licitador deberá pactar con Mutua los períodos de inactividad para la migración de datos que deberán ser considerados fuera del horario laboral de Mutua, con el fin de no perjudicar la operativa de los usuarios.

Las principales actividades a realizar para llevar a cabo la migración son:

- Integración de los nuevos servidores al dominio de Mutua Intercomarcal.
- Reinstalación de las aplicaciones (una media de 3 sin contar antivirus y otras funciones menores (agentes, antimalware, ...))
- Migración de todos los datos de las aplicaciones un entorno al nuevo.
- Migración de los datos (ficheros)
- Gestión de la seguridad de los datos migrados asociada a Active Directory del mencionado Dominio (permisos y propiedades).

-Solucionar los problemas que puedan surgir durante los procesos de migración por incompatibilidades del nuevo entorno, actuando como interlocutores válidos de Mutua Intercomarcal con cada proveedor, proponiendo soluciones y colaborando en su implantación y la de las asoluciones adoptadas, hasta conseguir la operativa deseada.
-Mantener la conectividad entre los sistemas, procesos de carga de datos, transacciones en "batch", espacios compartidos, etc ..., afectando lo mínimo posible a la operativa.
Soporte al SAU de Mutua Intercomarcal sobre las licencias de producto, ampliaciones, inventarios y gestión.

2.3 Software de ofimática y Servicios (Licenciamiento):

-Suministro de 300 licencias de Office 365 Enterprise Plan E3, 40 de paln E5y 40 licencias de Microsoft Exchange Online plan 1. (**MUY IMPORTANTE:** cada licitador puede proponer el licenciamiento que considere oportuno para mejorar esta disposición actual de licencias, pero deben satisfacer como mínimo las funciones de las que dispone mútua actualmente, **en ningún caso se aceptaran propuestas con funcionalidades menores a las actuales**)

Los servicios asociados a las mismas consisten en la instalación, sincronización y actualización de las licencias existentes a las nuevas adquiridas, moviendo cada licencia y usuario al nuevo marco, todo ello sincronizado con el directorio activo de la Mutua Intercomarcal.

-Suministro de 15 licencias de Power BI descktop (para usuarios de Office 365)
-Suministro de 5 licencias de Microsft Visio Standard (para usuarios de Office 365)
-Suministro de 10 liencias de Microsoft Windows Remote Desktop Service
-Suministro de 10 licencias Adobe Acrobat Pro (For Teams Multi Europea) y 5 licencias de Adobe Creative Cloud (European languages team).
-Suministrode 20 licencias de Copilot. (para usuarios de Office 365).

Soporte al SAU de Mutua Intercomarcal sobre las licencias de producto, ampliaciones, inventarios y gestión.

2.4 Software de Backup:

Suministro de licencias de Veeam Backup Enterprise Plus para 6 sockets, y soporte vigente sobre los sistemas implantados. Sobre esta plataforma se requieren adicionalmente los servicios de actualización de versiones y parcheados amparados por las licencias actuales y futuras hasta el máximo que permita el citado licenciamiento durante la vigencia del contrato.

Soporte al SAU de Mutua Intercomarcal sobre las licencias de producto, ampliaciones, inventarios y gestión.

Suministro de licenciamiento anual o para todo el período del contrato.

Antivirus:

Suministro de 425 licencias de EDR antivirus, antimallware, antirransoware, sand box, etc.. que proporcionen la máxima protección a la organización para estaciones de trabajo y servidores. **(equivalentes al producto actual instalado en cuanto a prestaciones y funcionalidad: Bit Defender)**

(La solución propuesta debe ser una solución intergada que ampare todos los aspectos descritos o bien una combinación de productos que permitan alcanzar la misma finalidad).

Mutua Intercomarcal valorará soluciones punteras y de prestigio en la puntuación basada en juicio de valor, premiando aquellas soluciones mejor valoradas por el sector.

Los servicios asociados al licenciamiento de antivirus deben amparar la instalación de la consola de control, la distribución del producto a todas las estaciones de trabajo, la resolución de las incidencias que puedan ocasionarse durante estos procesos y la formación al SAU de Mutua Intercomarcal de la herramienta de control, consola y procesos de actualización de motor y firmas, así como de los mecanismos de distribución automática de los mencionados motores y actualizaciones a las estaciones de trabajo y servidores.

Soporte al SAU de Mutua Intercomarcal sobre las licencias de producto, ampliaciones, inventarios y gestión.

Firewall -updates

Mutua Intercomarcal dispone de una solución de seguridad perimetral basada en un cluster (fail over) de Fortinet.

Se requiere las **licencias de actualización anual para Fortinet serie 201F** (dos unidades) y **Fortinet serie 90** (una unidad) de:

- Firmware & general Updates
- Enhanced Support
- Advanced Malware protection.
- NGFW
- Web filtering

Sobre esta plataforma se requieren exclusivamente los servicios de control y actualización de versiones y parcheados amparados por las licencias que sean instaladas hasta el máximo que permita el citado licenciamiento durante la vigencia del contrato.

Soporte al SAU de Mutua Intercomarcal sobre las licencias de producto, ampliaciones, inventarios y gestión.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El licitador deberá proporcionar una propuesta de acuerdos de nivel de servicio y posibles penalizaciones sobre los mismos.

Los acuerdos de nivel de servicio deberán tener en cuenta los entornos siguientes:

a- Acuerdos de servicio en la gestión de incidencias relacionadas con las licencias y proyectos de migración o control de las infraestructuras afectadas y de las cuales tiene pleno control.

b- Los acuerdos sobre servicios prestados por el licitador sobre las actividades en las que actúa como representante de Mutua de cara al fabricante de la solución o ante terceros que afecten a los procesos de migración.

3. SOLVENCIA TÉCNICA PROFESIONAL ESPECÍFICA

Serán **requisitos indispensables** para la aceptación de cualquier propuesta los siguientes aspectos:

1-El licitador deberá ser **distribuidor oficial, poseer la propiedad** o disponer del "estatus" de **distribuidor autorizado de todos los productos suministrados**.

2-El licitador deberá tener capacidad de implantar de manera solvente la totalidad de las licencias de software que suministre y deberá gestionar de forma eficiente todas las incidencias respecto a los productos suministrados, tramitando las mismas hasta su resolución completa.

3-El licitador deberá presentar compromisos (SLAs) de tiempos de atención y gestión de incidencias.

4-Además de disponer de los recursos necesarios, se deberán incluir adicionalmente en la oferta técnica, referencias y experiencias recientes en proyectos, ejecutados y/o en operación en el momento actual, de servicios prestados de similares características, se tendrá en cuenta de acuerdo con el cuadro de puntuación.

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN.

4.1 Condiciones de ejecución básicas

- Se requiere que para todos los servicios a contratar exista una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario. Se desea que éste sea realmente un socio tecnológico de MUTUA INTERCOMARCAL,
- MUTUA INTERCOMARCAL es una entidad con vocación de mejora continua, lo que puede representar la expansión y apertura de nuevos centros, cambios en las comunicaciones en centros actuales, situaciones de emergencia que pueden derivar en necesidades adicionales.
- Correrán por cuenta del adjudicatario **todos los gastos derivados del transporte de material hasta su ubicación definitiva** y el acceso hasta las dependencias de MUTUA INTERCOMARCAL.
- El adjudicatario deberá mantener una actitud proactiva y diligente en los **procesos de transferencia de servicio (si aplica)**, tanto cuando lo recibe de un tercero como cuando deba transferirlo al final del contrato, respetando los compromisos adquiridos en su propuesta.
- El adjudicatario estará obligado a garantizar la disponibilidad, seguridad, integridad y confidencialidad de los datos a los que tenga acceso, considerándolo desde Mutua Intercomarcal como una figura de "Encargado de Tratamiento" (Según Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales, y del Reglamento Europeo de Protección de Datos).

Sus principales obligaciones en cuanto a **seguridad de la información** serán:

- a) Garantizar la estricta aplicación de las **normas de seguridad** por parte de su personal. (Basadas en la aplicación de la ISO 27001:2013 implantada en Mutua Intercomarcal).
- b) **Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información a la que se tenga acceso (si aplica)** para el desarrollo del servicio, respetando los compromisos adquiridos.
- c) Garantizar que toda la información que es transmitida por MUTUA INTERCOMARCAL no es almacenada ni interceptada, de extremo a extremo en la red.
- d) Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de MUTUA INTERCOMARCAL.
- e) Informar a MUTUA INTERCOMARCAL de **manera inmediata**, de las **incidencias de seguridad**, y cuando se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o equipamiento.
- f) Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos pactados con Mutua Intercomarcal y propios del licitador que contemplen las normas de seguridad jurídicas y normativas establecidas.
- g) Permitir a Mutua Intercomarcal realizar **controles periódicos y auditorías** sobre el servicio.
- h) Poseer los mecanismos necesarios que garanticen que **el acceso** a cualquier equipamiento de red o sistemas de información **sea única y exclusivamente para los usuarios autorizados** a ello(si aplica).
- i) A nivel general, cumplir con todas las obligaciones que establece la Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales y el Reglamento Europeo de

Protección de Datos (GDPR) ; así como la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios (si es de aplicación al servicio).

- j) Descripción de los **mecanismos de cifrado de datos** que utiliza el servicio, como requisito indispensable **para dar cumplimiento reglamentado a las comunicaciones de datos sensibles** (si aplica al servicio).
- k) Considerar la gestión asociada a la implantación y mantenimiento del proyecto en aspectos como:
 - i. **Modelo de relación.**
 - ii. **Gestión de cambios,**
 - iii. **Elaboración de informes** de incidencias del servicio y de SLA's comprometidos: periódicamente, o a petición expresa de MUTUA INTERCOMARCAL.

4.2 Marco temporal del proyecto.

El servicio se realizará **durante el período de un año** (Prorrogable hasta un año adicional), en función de las necesidades de la Mutua.

4.3 Requisitos de Seguridad específicos.

4.3.1 Confidencialidad, privacidad y publicidad del servicio o de la información.

- El adjudicatario está obligado a guardar secreto respecto a los datos o información previa que no siendo públicos o notorios estén relacionados con el objeto del contrato. Cualquier comunicado de prensa o inserción a los medios de comunicación que el proveedor realice referente al servicio que presta a la Mutua Intercomarcal tendrá que ser aprobado previamente por Mutua Intercomarcal.
- No se podrá tratar con cualquier otra persona física, ente, organismo o empresa pública privada ningún tipo de información de los contenidos, entregables, evolución y progreso de este proyecto o actuaciones que se lleven a cabo, sin el consentimiento explícito, formal y por escrito de Mutua Intercomarcal.

4.3.2 Seguridad y protección de los datos

- El adjudicatario se compromete a:

- Cumplir con las directivas tecnológicas y de seguridad y calidad que establezca Mutua Intercomarcal.
- Implementar las medidas, procesos, y requerimientos que Mutua Intercomarcal solicite con esta finalidad y le propondrá los que considere necesarios para mejorar las soluciones.
- Facilitar toda aquella información que Mutua Intercomarcal requiera a fin de que éste pueda dar cumplimiento a la legislación y normativa referida en este apartado.
- Cumplir con todas las obligaciones respecto a la LOPD establecidas en el pliego Administrativo del contrato.

4.5. Facturación de los servicios

- Se facturará mensualmente en cuotas proporcionales o bien en función de la tipología de licenciamiento por la totalidad del importe del mismo.
- La facturación se realizará a través de la plataforma FACE.
- No se aceptará ninguna factura sin su referencia al contrato de servicio ni por un importe distinto al acordado por el contrato.
- Mutua se reserva el derecho de la no adquisición de la totalidad de las licencias descritas en el contrato por motivos operativos o cambios de criterio propios.

4.6. Service Level Agreement (SLA):

Tiempo de resolución de incidencias

Se define tiempo de resolución de incidencias como el tiempo transcurrido desde que una incidencia es notificada hasta su completa resolución.

Ante la aparición de una incidencia que afecte al servicio, se establece un tiempo **máximo de resolución de 8 horas laborables**, pero cada licitador podrá hacer propuestas de mejora a este tiempo.

Penalizaciones por incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Cada licitador deberá proponer los mecanismos de penalización que crea más adecuados en la propuesta que presente.

La Mutua evaluará cada propuesta de SLA's y penalización (por incumplimiento) dentro de los aspectos de valoración sujeta a juicio de valor en el cuadro de puntuación.

4.7. Mejoras

Se indicarán todas aquellas características que los licitadores consideren como mejoras técnicas.

4.8. Presentación de ofertas

Las ofertas presentadas deberán guardar el siguiente formato, o similar, dejando la documentación complementaria requerida en anexos (si aplica). Para ello, los licitadores limitarán su oferta técnica de acuerdo con el índice detallado a continuación:

CAPÍTULO 1 SOLUCIÓN TÉCNICA

SOLUCIÓN PROPUESTA

1. Descripción técnica: productos, licenciamiento, seguridad y consolas de supervisión y/o administración.
2. Modelo de relación, equipo de trabajo, plan de calidad, gestión de riesgos, seguridad y metodología.
3. Servicios de gestión de incidencias y soporte.
4. Gestión y control de SLA's

CAPITULO 2 MEJORAS

Donde se indicarán las mejoras técnicas o de servicio propuestas. Las citadas mejoras deberán estar relacionadas con las referencias que se han efectuado en distintos apartados del presente pliego, se tendrá cuenta dentro de los aspectos de valoración sujeta a juicio de valor en el cuadro de puntuación.

CAPITULO 3 REFERENCIAS

Donde se indicará la experiencia y la capacidad de los licitadores en proyectos similares

ANEXOS

Otros anexos que los licitadores consideren de interés.

Importante: Además, los licitadores incluirán **una tabla donde se indique claramente la página o páginas del documento propuesta donde se encuentra descrito cada uno de los apartados objeto de valoración.**

6. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.

El presupuesto para la presente licitación es de **154.720,0 €** + el IVA correspondiente. Fruto del estudio de precios y licencias realizado por el departamento de sistemas, recabando los precios de mercado de cada licencia y preveiendo una dedicación de 350 horas anuales de servicios de media.

EL valor estimado del contrato es de: **309.440, 0 + IVA**

7. PLAZO DE DURACION DEL CONTRATO.

El plazo de duración del contrato será de un año.

8. PRÓRROGA DEL CONTRATO.

Se contempla posibilidad, si fuese requerido por la Mutua, de una prórroga 1 año adicional por igual importe.