

## PLIEGO PARA MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA, LICENCIAMIENTO Y EVOLUCIÓN DE EL ENTORNO DE CARTELERIA DIGITAL EXISTENTE EN MUTUA INTERCOMARCAL

### 1. OBJETIVO DEL SERVICIO

El objeto de este contrato es el suministro de licenciamiento y mantenimiento de la infraestructura y evolución de la plataforma de cartelería digital existente en Mutua Intercomarcal.

No es motivo del presente pliego la creación de los contenidos de la mencionada plataforma de cartelería digital.

### 2. DESCRIPCIÓN DE LAS NECESIDADES

#### MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA

Las infraestructuras que dan soporte a la Cartelería digital corporativa son:

SUCURSAL	PUESTO TRABAJO	DISPOSITIVO
A Coruña	Sala Espera	Player-4890
Banyoles	Sala Recuperación	Player-20460
Barcelona	Sala Espera	Player-19207
Barcelona	Sala Recuperación	Player-20451
Cordoba	Sala Espera	Player-4277
Eivissa	Recepcion	Player-4242
Eivissa	Rehabilitación	Player-4243
Figueres	Recepción IT	Player-19361
Figueres	Recepción AT 2	Player-20450
Gijon	Sala Espera	Player-4889
Girona	Recepción AT	Player-19239
Girona	Rehabilitación	Player-19992
Granada	Sala Espera	Player-4282
Granollers	Recepción	Player-20439
L'Hospitalet	Sala Espera	Player-19208
BCN Icarier	Recepción	Player-8524
BCN Icaria test	Comunicación	Player-20449
Igualada	Recepción	Player-20461
Leon	Sala Espera	Player-4886
Lleida	Sala Recuperación	Player-20458
Lugo	Recepción	Player-6295
Madrid	Recepción	Player-6294
Malaga	Sala Espera	Player-4278
Mallorca	Recepción	Player-4887
Manresa	Recepción AT	Player-18883

Manresa	Recepción IT	Player-18884
Manresa	Sala Recuperación	Player-20453
Mataró	Recepción	Player-20463
Mollet	Recepción	Player-19360
Mollet	Rehabilitación	Player-19361
Murcia	Recepción	Player-8993
Palau de Plegamans	Recepción	Player-19359
Sevilla	Sala Espera	Player4241
Tarragona	Recepción	Player-20433
Tàrrega	Recepción	Player-20431
Terrassa	Recepción	Player-20462
Totana	Recepcion	Player-9023
Valencia	Recepción	Player4886
Vic	Recepción	Player-19211
Vic	Sala Recuperación	Player-20452
Vigo	Sala Espera	Player-8989

- **Instalación inicial de todos los dispositivos suministrados al proveedor por Mutua Intercomarcal, masterizándolos de cero y validando, in situ, cada una de las instalaciones en cada sucursal.** Se requerirá la configuración de **una IP fija de la red interna de Mutua** en los dispositivos, para **integrar los dispositivos al sistema de monitorización corporativo.**
- El proveedor **dispondrá de una conexión via VPN** para la administración de los players.

El mantenimiento para prestar debe cubrir:

- Atención y resolución “in situ” de las incidencias de hardware, software o comunicaciones que precisen dicha intervención.
- Gestión de las actualizaciones de firmware y hardware necesarias dictadas por los fabricantes de la solución.
- Reposición del material averiado necesario para mantener en buen estado de funcionamiento TODOS los equipos instalados.
- Coordinación entre los actores participantes para gestionar las actualizaciones de contenidos de la plataforma en periodos de tiempo de no operativa de las sucursales de Mutua Intercomarcal para no penalizar el servicio.
- Asegurar la correcta actualización y distribución de los contenidos en todos los dispositivos en un tiempo inferior a 24h

## LICENCIAMIENTO

Proporcionar las licencias necesarias de un **proveedor de albergaje de contenidos** sobre la infraestructura existente durante la vigencia del contrato, que deberán incorporarse a la propuesta en caso de proponer alguna otra solución que lo requiera.

### **MONITORIZACIÓN**

Proporcionar y/o incorporar a los sistemas existentes la monitorización (Nagios) de la totalidad de los dispositivos que forman parte de la solución de cartelería digital de Mutua, recibiendo en todo momento y de forma independiente las incidencias sobre el servicio mediante alarmas que proporcione el mencionado sistema (e informando inmediatamente al Servicio de Atención al Usuario de Mutua).

- Monitorización de los equipos a tiempo real y posibilidad de gestión de estos de forma remota, via VNC o similar, tanto para el proveedor como para Mutua Intercomarcal. Siendo responsabilidad del proveedor la resolución de las posibles incidencias.
- Generación de alertas via mail en caso de caída de un equipo (player) por parte del programa de monitorización, que será enviado al proveedor y a Mutua Intercomarcal con el fin de conocer en tiempo real el estado del parque y deber de documentar las incidencias que se produzcan .

### **INFORMES DE SERVICIO**

Proporcionar informes mensuales de servicio sobre la disponibilidad de la plataforma y de las incidencias que se hayan producido sobre la misma.

### **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 de la plataforma que brinda los contenidos y el licenciamiento asociado donde el licitador no posee control.
- b- Los acuerdos sobre servicios prestados por el licitador sobre los que tiene pleno control.

### **HERRAMIENTAS ON-LINE**

Las herramientas online deben proporcionar información sobre el estado de funcionamiento de los sistemas y sobre las incidencias sobre los mismos.

La herramienta de administración de los contenidos será compartida entre el licitador y la Mutua para que éste pueda hacer las comprobaciones que considere necesarias. (Esta herramienta deberá ser proporcionada por el titular de la plataforma que preste el servicio de cartelería digital)

**La herramienta de gestión de la plataforma de cartelería digital deberá proporcionar todo tipo de funcionalidades que permitan la composición de contenidos audiovisuales, que incorporen varios orígenes de datos y posibilidades de reproducción controlada de presentaciones, vídeos, fotografías y demás contenidos que requiera la Mutua.**

La utilización **debe ser sencilla y rápida**, proporcionando facilidades para el mantenimiento de los contenidos.

**La distribución de contenidos sobre los Players debe ser corporativa, es decir disponer de una única consola de administración para la totalidad de los Players**, distribuyendo contenidos entre ellos **de forma automatizada y desatendida**, siendo capaz de sincronizar contenidos de forma simultánea en varias sucursales a la vez.

### 3. SOLVENCIA TÉCNICA PROFESIONAL ESPECÍFICA

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

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

2-**Formación:** El licitador deberá incluir **10 horas de formación a la propuesta** para que el personal del SAU y sistemas de la Mutua Intercomarcal sea capaz de gestionar de forma eficaz las licencias de producto y la consola de administración de las mismas, así como conocer el funcionamiento de la herramienta de gestión de contenidos.

3-**Referencias:** Además de disponer de los recursos necesarios, se deberán incluir adicionalmente, **referencias y experiencias recientes en proyectos, ejecutados y en operación en el momento actual**, de servicios prestados de similares características al presente pliego, se tendrá cuenta dentro de los aspectos relativos a juicio de valor en el cuadro de puntuación.

### 4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN.

#### 4.1 Condiciones de ejecución básicas

- Se requiere que para todos los bienes y 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) Comunicar cualquier incidente de seguridad o brecha de inmediato o en un plazo máximo de 24h si requiere de recopilación de evidencias o logs, aplicando mecanismos de contención de manera coordinada con la Mutua.
- k) 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).
- l) Considerar la gestión asociada a la implantación y mantenimiento del proyecto en aspectos como:
  - i. **Modelo de relación.**
  - ii. **Gestión de cambios**, gestión e inventario de los cambios del material suministrado y control de licencias (caducidad).
  - 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 suministro de licencias se realizará **durante el período de un año, alcanzándose o no la cifra límite de licitación del concurso** en función de las necesidades de la Mutua.

Se incluirá la posibilidad de **tres prórrogas adicionales de un año**, optativas por parte de la Mútua y obligatorias por parte del proveedor del servicio.

## 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 mediante una cuota mensual o trimestral.
- Se enviarán las facturas a través de la plataforma FACE.
- No se aceptará ninguna factura sin la correspondiente **identificación del contrato** a la que pertenece.

#### 4.6. Service Level Agreement (SLA):

##### **Tiempo de resolución de incidencia.**

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 24 horas laborables**.

##### **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. Plan de implantación y planificación de acciones.
2. Descripción técnica de la solución o producto y consolas de supervisión y/o administración.
3. Características técnicas de seguridad del entorno del servicio.
4. Servicios de gestión de incidencias.
5. 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.**