

**PLIEGO PARA SERVICIOS DE ALBERGAJE DE LAS WEBS CORPORATIVAS DE MUTUA INTERCOMARCAL. MANTENIMIENTO, GESTIÓN Y ACTUALIZACIONES SOBRE BASES DE DATOS, SISTEMAS OPERATIVOS, CMS Y VERSIONES DE CÓDIGO DESARROLLADO, ADMINISTRACIÓN DE DMZ'S, ENLACES, GATEWAYS CON PROVEEDORES, FTP'S, Y DEMÁS INTERFÍCIES DE INTERACCIÓN DE COMUNICACIONES.**

**GESTIÓN DE LAS REGLAS DE SEGURIDAD Y ENLACES DE CONEXIÓN CON APLICACIONES DE GESTIÓN UBICADAS FUERA DEL ENTORNO, PROCESOS DE SINCRONIZACIÓN Y RÉPLICA DE DATOS, INTEGRACIÓN DE PROCESOS DE AUTENTICACIÓN, GESTIÓN DE CREDENCIALES, GESTIÓN DE DOMINIOS Y CERTIFICADOS ASOCIADOS AL ENTORNO PÚBLICO .**

## **1. OBJETIVO DEL SERVICIO**

El objeto de este contrato es la prestación de servicios desde instalaciones adecuadas del albergaje de las webs corporativas de mutua intercomarcal, gestión las actualizaciones sobre bases de datos, sistemas operativos, cms y versiones de código desarrollado, administración de dmz's, enlaces, gateways con proveedores de servicios sanitarios y de diagnóstico por la imagen, ftp's, y demás interfícies de interacción de comunicaciones, gestión de las reglas de seguridad y enlaces de conexión con aplicaciones de gestión ubicadas fuera del entorno, procesos de sincronización y réplica de datos, integración de procesos de autenticación y gestión de credenciales, gestión de dominios y certificados asociados al Servicio.

No es motivo del presente pliego la creación de los contenidos de las webs corporativas de Mutua Intercomarcal, aunque se requerirán intervenciones de integración con otros sistemas siempre que sea necesario, siendo la mencionada actuación exclusivamente de configuración o soporte, nunca de desarrollo.

### **PLATAFORMA EXISTENTE:**

Plataforma albergada en CPD Tier 3

Plataforma clúster de virtualización sobre infraestructura del proveedor.

2 servidores de Bases de Datos.

6 servidores virtualizados que gestionan los servicios web. (CMS, e-administración propios, notificaciones y control de correo electrónico).

2 servidores virtualizados en DMZ como plataformas de gestión intermedia. Interfícies con AAPP (autonómicas), con AAPP estatales, proveedores de servicios asistenciales y diagnóstico por la imagen. Integración con proveedores asistenciales (gestión de facturación) y otras no asistenciales.

1 servidor de autenticación (sincronización AD y gestión de claves para usuarios de portales de la parte privada)

Gestión de Seguridad de accesos de mantenimiento y contenidos.

Integración con servicios de colección de logs y monitorización de Mutua Intercomarcal

## 2. DESCRIPCIÓN DE LAS NECESIDADES

### CPD donde se alberguen las Webs de Mutua.

El CPD donde se ubiquen las infraestructuras que soporten las Webs i sistemas relacionados de Mutua Intercomarcal debe cumplir los siguientes requisitos:

- Certificado TIER 3
- Seguridad física in situ 24x7 con control físico de entrada y control de inventario.
- Conectividad dual con operadores y medios alternativos
- Ancho de banda garantizado (500 Mb/seg mínimo)
- Garantía de disponibilidad mínima del 99,98 %

### Mantenimiento y servicios sobre la Infraestructura que soportan las Webs de Mutua

El mantenimiento a prestar debe cubrir:

- Resolución de incidencias de conectividad en coordinación con los proveedores de comunicaciones y el SAU de Mutua Intercomarcal
- Gestión de las actualizaciones de firmware y hardware necesarias dictadas por los fabricantes de las soluciones que soporten la plataforma.
- Atención y resolución "in situ" de las incidencias de hardware, software o comunicaciones que precisen dicha intervención para dar respuesta a los compromisos de nivel de servicio.
- Reposición de material averiado necesario para mantener en buen estado de funcionamiento TODOS los equipos instalados.
- Disponer de un plan de contingència adecuado que permita la continuidad del Servicio en caso de incidències.
- Disponer de mecanismos de defensa ante Ciberataques que garanticen la disponibilidad del Servicio, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, así como mecanismos de trazabilidad sobre acciones en los sistemas implicados en el servicio.
- Disponer de sistemas robustos de autenticación (mediante doble factor) para la administración de los sistemas.
- Coordinación entre los actores participantes para gestionar las actualizaciones de contenidos de la plataforma en períodos de tiempo de no operativa de las sucursales y sede central de Mutua Intercomarcal para no penalizar el servicio.

### LICENCIAMIENTO

Se deben proporcionar la totalidad de las licencias necesarias como **proveedor de albergaje** sobre la infraestructura, sistemas operativos y programas existentes durante la vigencia del contrato , no satisfaciendo la Mutua importe alguno por este concepto. El proveedor se hará cargo de mantener **en perfecto estado de actualización** toda la base tecnológica que soporta el Servicio, por lo que implantará todas las actualizaciones y parches necesarios para garantizar la integridad y Seguridad de los sistemas y las comunicaciones, así como de los certificados web asociados a los servicios.

## MONITORIZACIÓN

Proporcionar y/o incorporar a los sistemas existentes la monitorización de la totalidad de los dispositivos y servicios que forman parte de las webs 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).

## 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. Proporcionar informes detallados de accesos a páginas web de acuerdo con los requisitos que se establezcan al inicio del proyecto, que proporcionen información relevante para la toma de decisiones. **El licitador realizará un análisis de vulnerabilidades anualmente de los sitios web que gestione por una empresa independiente y facilitará los resultados de la mencionada auditoría a Mutua Intercomarcal, junto con un plan de acciones correctivas en caso de hallarse alguna deficiencia.**

## 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 servicios de albergaje físico e infraestructuras asociadas.

b- Los acuerdos sobre servicios prestados por el licitador sobre las actividades en las que tiene pleno control.

## 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 servicios suministrados, tramitando las mismas hasta su resolución completa.

3-El licitador deberá presentar compromisos (SLAs) de tiempos de atención y gestión de incidencias acordes a los servicios prestados.

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 y se tendrá en cuenta de acuerdo con el cuadro de puntuación.

5- inclusión en los planes de gestión y planificación del servicio de una Fase de “Devolución de servicio”, para regir un traspaso del servicio a la finalización del contrato cuando sea necesario.

6- El licitador deberá incluir, un **plan de migración de todos los servicios, (aplicaciones, dominios, direccionamientos ip, enlaces, reglas e interfícies existenetes) dentro del alcance de la propuesta, que garantice su pleno funcionamiento una vez finalizado.** (Mútua Intercomarcal no deberá verse afectada de forma importante en su operativa, por lo que deberá preverse actuaciones fuera de horario laboral)

## 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 **cualquier gasto derivado de transporte de material.**
- 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 27001:2015 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.
- 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).

## 4.2 Marco temporal del proyecto.

El servicio se realizará **durante el período de un año**, con posibles prórrogas del mismo (de 1 año adicional) hasta un total de 3, 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:

o Cumplir con las directivas tecnológicas y de seguridad y calidad que establezca Mutua Intercomarcal.

o Implementar las medidas, procesos, y requerimientos que Mutua Intercomarcal solicite con esta finalidad y le propondrá los que considere necesarios para mejorar las soluciones.

o 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.

o Cumplir con todas las obligaciones respecto a la LOPDGDD establecidas en el pliego Administrativo del contrato.

## 4.5. Facturación de los servicios

- Se facturará mensualmente en cuotas proporcionales.
- 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.

#### 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 4 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

1. Descripción técnica de la solución de albergaje: productos, BBDD, seguridad y consolas de supervisión y/o administración.
2. Modelo de relación, equipo de trabajo, plan de calidad, plan de gestión de riesgos, seguridad y metodología de servicio.
3. Servicios de gestión de incidencias.
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.**

## 5. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.

El presupuesto es de 24.000 € anuales . (No incluido el IVA correspondiente).

## 6. PLAZO DE DURACION DEL CONTRATO.

El plazo de duración del contrato será de un año.

## 7. PRÓRROGAS DEL CONTRATO.

Se contemplan tres posibles prórrogas de un año cada una de ellas.