Suministros y servicios para la evolución y mantenimiento de la infraestructura de protección del correo electrónico en Osakidetza

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Noviembre 2020

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	13/11/2020	Versión Inicial	Josu Bagazgoitia	

Índice

Contenido

1 Introducción 4
1.1 Perfil de la compañía 4
1.2 Situación actual y necesidad 5
1.3 Justificación de la tecnología 5
2 Alcance y objeto del contrato 6
2.1 Objeto de la contratación 6
2.2 Descripción de la solución actual 6
2.3 Descripción de suministros objeto del contrato 7
2.4 Descripción de servicios de construcción y migración al nuevo entorno 7
2.5 Descripción de servicios de mantenimiento 11
3 Requisitos asociados a los servicios 15
3.1 Plazos parciales de ejecución 15
3.2 Requisitos generales 15
3.3 Coordinación con terceros y horarios de actividad (migración al nuevo entorno) 15
3.4 Seguimiento y control de ejecución del proyecto 16
4 Anexo I: Documentación de entrega a operación 18

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

Con fecha 16 de agosto de 2016 se firmó el Acuerdo entre el Ente Público de Derecho Privado Osakidetza y Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea—Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) para la integración del servicio de infraestructuras y operaciones (I.O.) de OSAKIDETZA con el análogo servicio (I.O.) en EJIE, en el marco del acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno sobre el proceso de convergencia en materia de tecnología de la información y comunicación –TIC/ICPS el 27 de julio de 2015 y del Acuerdo de 21 de junio de 2016 relativo a dicho proceso de convergencia por el que se aprueba el documento ejecutivo “plan general de actuación en materia de convergencia TIC/ICPS”.

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de la Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco). Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

El presente pliego, como el resto de los documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

1.2 Situación actual y necesidad

En la actualidad, Osakidetza cuenta con un sistema de protección del correo electrónico corporativo que es necesario evolucionar para disponer de los niveles de seguridad adecuados ante las amenazas crecientes y cambiantes relacionadas con el correo electrónico.

La solución actual se basa en equipamiento dedicado (appliances) en configuración de alta disponibilidad del fabricante Cisco ubicado en el CPD de EJIE y cuenta con 30.000 licencias de personas usuarias. Estas licencias protegen los buzones de correo ante amenazas relacionadas con el spam, los virus y los ataques selectivos.

Si no se evoluciona la solución actual, se corre un riesgo importante ya que aumentarían las posibilidades de efectos negativos en la productividad, eficiencia y reputación de la organización. En definitiva, un impacto negativo en el servicio prestado por Osakidetza a la ciudadanía.

Se plantea, por tanto, y a través del siguiente expediente:

- La construcción e implantación de una solución evolucionada de protección del correo electrónico. El licitador podrá proponer una solución híbrida, virtual, en la nube o basada en hardware (appliances)
- La migración del escenario actual a la nueva solución
- La dotación de licencias siguiendo estas premisas:
    - Según la cantidad marcada en posteriores apartados
    - Que correspondan al nuevo escenario propuesto
    - Que permitan el acceso a las prestaciones actuales y a las nuevas requeridas
- Los servicios de mantenimiento propios y de fabricante especificados en posteriores apartados.

1.3 Justificación de la tecnología

Se requiere utilizar la misma tecnología disponible en actualidad, basada en la solución Email Security del fabricante Cisco, atendiendo a los siguientes aspectos:

- La evolución de la solución existente manteniendo la tecnología y la configuración actual que es estable, está probada y responde a las necesidades de Osakidetza, reduce considerablemente el impacto en el servicio y en la persona usuaria final. Se reduce además el tiempo de ejecución, así como el tiempo dedicado a la recogida de requisitos, pilotos y pruebas complejas, traduciéndose todo ello en menor coste y mejor servicio. Más aun teniendo en cuenta la criticidad de este entorno: el correo electrónico debe estar protegido en todo momento en un escenario con un volumen de correos diario enorme (alrededor de 500.000 mensajes diarios) donde el 94% aproximadamente son considerados como amenazas y marketing masivo.
- El mantenimiento de la misma tecnología permite mantener el mismo nivel de especialización ya existente en el soporte operativo de la misma, no siendo necesarios nuevos procesos de especialización (formación y certificaciones) y/o contratación de personal para mantenimiento de plataformas nuevas que se derivarían de un cambio en la tecnología.

2 Alcance y objeto del contrato

2.1 Objeto de la contratación

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas es, atendiendo al escenario y requisitos que se describen más adelante, la contratación de todos los suministros y servicios necesarios para ofrecer una solución de protección de correo electrónico:

- La construcción e implantación de un nuevo escenario evolucionado para la protección del correo electrónico corporativo de Osakidetza
- La migración de los servicios e infraestructura actual de protección de correo electrónico al nuevo escenario que se genere.
- El suministro de licencias para 30.000 personas usuarias y su soporte de fabricante asociado que correspondan al nuevo escenario propuesto y que permitan acceder a las prestaciones actuales y a las nuevas solicitadas, así como la gestión de las mismas.
- La prestación de servicios de mantenimiento propios y de fabricante de acuerdo con el alcance solicitado en el presente documento

Cuando aplique, los suministros y servicios se prestarán en los CPDs de EJIE ubicados en:

- CPD1: Avenida del Mediterráneo 14, 01010 Vitoria
- CPD2: Sede del Departamento de seguridad, Erandio

El adjudicatario deberá asumir los posibles desplazamientos necesarios a ambos CPDs.

2.2 Descripción de la solución actual

En este apartado se describe la solución actual implantada en Osakidetza. Esta descripción no exime al adjudicatario de hacer su propio análisis más detallado cuando tenga que enfrentarse a los procesos de instalación y migración de cada entidad.

El equipamiento y licenciamiento de la solución actual se muestra a continuación:

UBICACIÓN	TIPO EQUIPO	MODELO
CPD EJIE	Cisco ESA C680 Email Security Appliance with Software	ESA-C680-K9
CPD EJIE	Cisco ESA C680 Email Security Appliance with Software	ESA-C680-K9
CPD EJIE	Cisco SMA M680 Security Management Appliance with Software	SMA-M680-K9

LICENCIAS	CANTIDAD
Inbound Essentials Bundle (AS+AV+OF) 20K-49999 Users	30.000
Email Management SW Bundle, License Key, 20K-49999 Users	30.000

A demanda, EJIE proporcionará datos específicos de las versiones y configuraciones actuales de software del equipamiento involucrado.

En relación con la vigencia de las licencias actuales y su soporte de suscripción de software asociado, las fechas de finalización son:

- 16/03/2021 para las licencias “Inbound Essentials Bundle (AS+AV+OF) 20K-49999 Users”
- 30/03/2021 para las licencias “Email Management SW Bundle, License Key, 20K-49999 Users”

2.3 Descripción de suministros objeto del contrato

En lo que se refiere a los suministros, a través del presente contrato se solicita:

- El suministro de los elementos necesarios para construir e implantar un escenario evolucionado de protección del correo electrónico.
- El suministro de licencias para 30.000 personas usuarias y su soporte de fabricante asociado que correspondan al nuevo escenario propuesto y que permitan acceder a las prestaciones actuales y a las nuevas solicitadas, así como la gestión de las mismas.

En lo que se refiere a las nuevas funcionalidades, las licencias suministradas deberán posibilitar el acceso a:

- Nuevos motores de AntiSPAM y Antimalware
- Nuevos motores de URLs
- Ejecución de URLs en tiempo real
- Remediación en buzones
- Utilización de SECUREX
- Automatización
- Nuevo LOG, para integración con SIEM
- Nueva API

Todas las licencias y sus soportes asociados deberán ser oficiales y estar garantizadas por el fabricante.

2.4 Descripción de servicios de construcción y migración al nuevo entorno

2.4.1 Introducción

Con el inicio del contrato, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias para la construcción y migración de la solución e infraestructura Cisco actual (ver capítulo 2.2) a la nueva solución propuesta, incluyendo la instalación y configuración de toda la infraestructura necesaria.

Se considera al menos la ejecución de las siguientes tareas que pasan a describirse posteriormente:

- Consultoría y diseño de la solución para la construcción y migración de los servicios al nuevo entorno. Se tendrá en cuenta en este punto, aparte de la situación actual, las diferentes funcionalidades de las que se quiere disponer y los requisitos específicos de EJIE.
- Vinculado a lo anterior, definición del plan de implantación para alcanzar la nueva solución.
- Instalación y configuración de los elementos necesarios en el nuevo entorno, atendiendo al diseño validado y plan de implantación.
- Documentación y entrega a Operación.
- Soporte y mantenimiento durante el proceso de despliegue y migración de la infraestructura y servicios al nuevo entorno.

EJIE pondrá a disposición del adjudicatario recursos virtuales si éste considera que son necesarios en el diseño de su solución.

Asimismo, si aplica de acuerdo con la solución planteada, todo el pequeño material que pudiera ser necesario será proporcionado por el licitador sin coste adicional para EJIE (guías, cables y resto de pequeño material).

2.4.2 Consultoría y diseño de la solución

El adjudicatario deberá realizar una propuesta de diseño de detalle (bajo nivel) para la construcción e implantación de la infraestructura y servicios actuales en el nuevo entorno y que será aprobada por EJIE.

En este punto el adjudicatario deberá considerar el análisis de la arquitectura y servicios actuales, como punto de partida.

La propuesta de diseño deberá contemplar aspectos tales como:

- Arquitectura de la solución, incluyendo:
    - Componentes de la solución, indicando claramente la función de cada uno de ellos.
    - Dimensionamiento de servidores y licencias.
    - Escalabilidad y flexibilidad de la arquitectura propuesta, en volumen y funcionalidades.
- Funcionamiento lógico de la solución:
    - Funcionamiento de la solución propuesta, cubriendo todas las funcionalidades y requisitos indicados en los puntos previos.
    - Mecanismos de HA, balanceo de carga y DR.
- Gestión de la solución
- Capacidades de reporting y de gestión de inventario
- Monitorización y Alertas
- Valor añadido de la arquitectura y diseño propuesto

2.4.3 Definición del plan de implantación para la migración al nuevo entorno

El adjudicatario deberá proponer el plan de implantación para la migración de la infraestructura de Cisco y servicios actuales al nuevo entorno de acuerdo con el diseño validado, garantizando la mínima afección a los usuarios actuales de los servicios.

El plan deberá identificar diferentes fases para acometer el proceso de cambio y establecer la necesidad de coordinación/ejecución de trabajos por parte de terceros y otros grupos de soporte. Igualmente, el plan deberá contemplar un Plan de Pruebas atendiendo a las fases en las que se defina el Plan de Implantación que verifique la correcta puesta en marcha de los servicios y entorno creado, así como un Plan de Marcha Atrás ante cualquier incidencia acaecida en el proceso de cambio. El Plan de Implantación deberá validarse de forma conjunta con EJIE y entidades afectadas.

2.4.4 Instalación y configuración de elementos y migración de servicios

Atendiendo al diseño propuesto y validado por EJIE, y siguiendo el Plan de Implantación acordado, el adjudicatario deberá considerar la ejecución de los siguientes servicios:

- Instalación y configuración de los elementos que componen la solución, de forma que la nueva infraestructura quede preparada para dar soporte a los servicios actuales sobre el nuevo entorno. Se incluye la ejecución de los trabajos necesarios para garantizar la conectividad y comunicación entre los diferentes elementos que constituyen la arquitectura y diseño final del servicio.
- Migración de los servicios que actualmente se prestan mediante infraestructura Cisco según diseño y plan acordado. Asimismo, se considerarán trabajos fuera del horario normal habitual (de 10pm a 7am) para reducir la afección a los diferentes usuarios.
- Configuración de Backups, Monitorización e Inventario, colaborando para ello con los grupos correspondientes en EJIE y ajustándose en todo momento a los estándares y procedimientos de EJIE. Integración con las herramientas de operación y gestión, Monitorización, back up y DR.
- Ejecución del Plan de pruebas acordado, que permita validar el funcionamiento correcto de la solución en el nuevo entorno (funcionamiento habitual, monitorización, HA). El plan de pruebas

incluirá el procedimiento de parada y arranque de la plataforma completa y de elementos por separado.

- Se incluirán las visitas a CPDs que se identifiquen como necesarias para la prestación de los servicios.

2.4.5 Documentación de la solución en el nuevo entorno

Una vez finalizados los trabajos anteriores, se deberá documentar la solución desplegada, incluyendo como mínimo:

- Documentación del diseño de detalle.
- Documentación exhaustiva de la instalación y configuraciones adoptadas.
- Documentación para entrega del servicio a Operación, el cual da respuesta a los siguientes conceptos (Se adjunta formato de documento a considerar en el Anexo I de este PCT):
    - Gestión del Conocimiento: Descripción y características generales del entorno, descripción de los distintos elementos que conforman la plataforma con el rol que desempeñan, configuraciones especificas a tener en cuenta, diseño y arquitectura con los diagramas de red o topológicos de la solución incluyendo todos los elementos involucrados en la solución, así como los flujos de comunicaciones necesarios para su funcionamiento.
    - Gestión de Activos: Inventario detallado de activos
    - Gestión de la Configuración: Detalle de las configuraciones siguiendo las mejores prácticas de fabricante y los estándares de EJIE.
    - Gestión de Backup: Definición de los backups configurados.
    - Gestión de Eventos: Definición de la monitorización necesaria y configurada en los entornos de EJIE, marcándose además la línea base que permita realizar un mantenimiento preventivo efectivo. También se definirán los logs y reporting configurados.
    - Catálogo de Peticiones: Identificación de las peticiones “tipo” que aplican a este entorno de cara a definirlas en las herramientas de ticketing.
    - Gestión de Incidencias: Identificación de las incidencias más relevantes que pueden darse en el entorno, así como la línea de actuación en cada caso.
    - Gestión de la Disponibilidad: Plan de pruebas realizados con resultados obtenidos.
    - Gestión del servicio y reporting
    - Otros Entregables: Otra documentación que pueda complementar a la anterior.

2.4.6 Transferencia del conocimiento

La empresa adjudicataria deberá considerar los servicios necesarios para realizar la transferencia de conocimiento a EJIE orientada a la descripción del diseño y arquitectura de solución desplegada, al funcionamiento de la misma y a la gestión y operación de los diferentes servicios.

Dicha transferencia de conocimiento será impartida por personal cualificado e irá dirigida a personal de EJIE, con una duración estimada de, al menos, 4 horas y en las instalaciones que EJIE especifique.

La empresa adjudicataria deberá entregar documentación relativa a los temas tratados en la sesión.

Por último, la sesión de transferencia podrá realizarse antes de finalizar la ejecución del proyecto de cara a tomar decisiones de diseño con conocimiento de causa.

2.4.7 Condiciones para la entrega a Operación

Una vez finalizados los trabajos de migración y ya configurado el nuevo entorno, el adjudicatario deberá considerar dos semanas adicionales a modo de “vigilancia del servicio”, que permitan atender posibles errores derivados de los procesos de configuración y migración, no identificados en inicio. En ese caso, la

empresa adjudicataria deberá proceder con la subsanación correspondiente y realizar las actuaciones en remoto y/o in situ necesarias sobre las plataformas.

La entrega a Operación y paso a producción de la infraestructura y servicios desplegados en el nuevo entorno tendrá lugar con la ejecución de las siguientes condiciones (todas ellas):

- Que se haya superado el periodo de "vigilancia del servicio"
- Que se haya realizado la transferencia del conocimiento.
- Que el conjunto de documentación solicitada se haya entregado en su totalidad y haya quedado validada por EJIE (ver capítulo 2.4.5).

2.4.8 Servicios de Soporte y mantenimiento durante la migración al nuevo entorno

La empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de atención y resolución de incidencias generadas como consecuencia de errores en la configuración y/o procesos de migración de la infraestructura actual al nuevo entorno.

- Este aspecto será de aplicación desde el inicio de los primeros trabajos de migración, según plan de migración acordado, hasta la entrega a Operación (ver capítulo previo).
- La empresa adjudicataria deberá restablecer el servicio y garantizar el correcto funcionamiento de la solución con los siguientes tiempos de respuesta y resolución según la siguiente clasificación:
    - Incidencias críticas y graves: incidencias que impidan o degraden el uso de los servicios que se soportan sobre la infraestructura Cisco, resultando en incidencias por parte del usuario final
    - Incidencias leves: incidencias que no impiden el funcionamiento del servicio que se soporta sobre la infraestructura Cisco, pero que degradan su uso de manera leve, sin suponer incidencias de usuario final.

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos a cumplir por la empresa adjudicataria:

	Críticas y graves	Leves
Tiempos de respuesta	5 minutos	15 minutos
Tiempos de resolución	4 horas (restauración servicio)	24 horas

- La empresa adjudicataria pondrá a disposición de EJIE un servicio de asistencia telefónica 24 horas para notificar incidencias en caso necesario, que estará disponible durante todo el periodo.
- Se contempla la posibilidad de soporte in situ en CPDs, en caso de ser necesario para la resolución de una incidencia.

Tras ser adjudicado el proyecto, EJIE considera necesaria una reunión previa al comienzo de la migración entre la empresa adjudicataria y Soporte EJIE el fin de consensuar procedimientos en base a las condiciones expuestas en este apartado.

2.4.9 Recepción provisional de los servicios (caso de migración al nuevo entorno)

La recepción provisional de los servicios relativos a la migración de la solución e Infraestructura actual Cisco al nuevo entorno tendrá lugar con la entrega a Operación, atendiendo a las condiciones establecidas en el capítulo 2.4.7.

En ningún caso se considerará la recepción provisional de los trabajos mientras el adjudicatario no haya proporcionado la documentación requerida en cada caso, y ésta no haya quedado validada por los grupos de Soporte de EJIE, de acuerdo con lo establecido en los capítulos previos.

2.5 Descripción de servicios de mantenimiento

2.5.1 Introducción a los servicios de mantenimiento

Uno de los objetivos del presente expediente es la contratación de los servicios de mantenimiento asociados a los elementos involucrados en la solución. Estos servicios están orientados a la gestión de incidencias y a la mejora en la disponibilidad de los servicios prestados.

El mantenimiento a contratar deberá garantizar el soporte ante incidencias y la actualización de versiones de software, de acuerdo al alcance solicitado a continuación y asegurando el cumplimiento de los requisitos de calidad de servicio descritos.

2.5.2 Ámbito de aplicación

Los servicios de mantenimiento se circunscriben a aquellos elementos que son objeto del presente contrato, relativos a las diferentes licencias de producto y soportes asociados (ver capítulo 0). Con el fin de proporcionar correctamente los servicios objeto del contrato, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante, de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle de base instalada cubierta.

2.5.3 Alcance de los servicios solicitados

A continuación, se indica el alcance de los servicios de mantenimiento solicitados a través del presente expediente:

- Servicio de mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los elementos incluidos en contrato, incluyendo las tareas necesarias hasta conseguir la restauración del servicio y otras asociadas a la gestión de incidencias y mejora continua, como pueden ser:
    - Coordinación con los grupos de soporte y resto de proveedores que conforman la solución.
    - Administración de los sistemas objeto del contrato y de los servicios ofrecidos a través de estos sistemas.
    - Trabajos de reconfiguración de equipos.
    - Instalación de software por: fallo, vulnerabilidades publicadas que afecten, necesidad de actualización detectada en el mantenimiento preventivo o por indicación del fabricante.
    - Pruebas para verificación de la reposición del servicio.
    - Escalado a fabricantes.
    - Soporte técnico avanzado propio y soporte especializado experto de fabricante en el ámbito de la incidencia.
    - Registro, seguimiento y documentación de la incidencia hasta su resolución.
    - Elaboración de informes o partes de intervención o averías, a petición de EJIE.

  EJIE dispone de soportes adicionales denominados de segundo nivel que serán los encargados de facilitar el acceso a los equipos cuando sea necesario acceder a los mismos para la resolución de la incidencia.
- Servicio de mantenimiento preventivo. A partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo 2 anuales) se realizarán propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad de los servicios. Se incluye la propuesta de la línea base de monitorización para una detección

temprana de problemas, el análisis de las versiones software, análisis de obsolescencia tecnológica, y revisión de configuraciones.

- Elaboración de informes mensuales de servicio y estadísticas de incidencias. Se realizarán informes mensuales que reflejen el detalle de los servicios prestados en ese periodo, indicándose al menos datos relativos a incidencias ocurridas, causa de las incidencias, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, tareas y/o peticiones cursadas como pueden ser la configuración y optimización de los sistemas, revisión de las vulnerabilidades publicadas en ese periodo… con identificación del cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio comprometidos. Asimismo, si se considera oportuno, se podrán poner a disposición de EJIE herramientas que faciliten el seguimiento de las incidencias y la monitorización de los niveles de servicio vía Web.
- Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma. Si, durante la vigencia del contrato, se decidiera actualizar o evolucionar los servicios existentes, el adjudicatario deberá asumir el mantenimiento de las posibles evoluciones con impacto sobre los elementos objeto del presente contrato.
- Intervenciones planificadas. Las operaciones y asistencias que requieran los servicios descritos se planificarán de acuerdo con el personal técnico de EJIE en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.
- Estadísticas de uso de los servicios. EJIE podrá solicitar al adjudicatario la elaboración de un informe con toda la información relativa al uso de los servicios objeto del contrato. EJIE validará y podrá a su vez requerir la inclusión de más información en el citado informe.
- Servicio de soporte técnico experto, abierto a las necesidades de EJIE en consultas de soporte y en el ámbito de las tecnologías especificadas y horarios de atención solicitados.

2.5.4 Acuerdos de nivel de servicio

En los siguientes capítulos se describen los acuerdos de nivel de servicio que deberá de prestar el adjudicatario del expediente. Se incluyen penalizaciones por incumplimiento en el PCP.

Asimismo, y de acuerdo a lo especificado en capítulos previos, el adjudicatario deberá presentar informes mensuales de servicio con el objetivo de valorar el correcto cumplimiento de los SLAs acordados.

2.5.4.1 Mantenimiento correctivo. Acuerdos de nivel de servicio

El adjudicatario proporcionará soporte técnico avanzado con técnicos cualificados y soporte especializado experto de fabricante a través de los canales habituales: correo, web, teléfono y presencial. Cumplimentar el apartado medios materiales del Anexo II incluido en el pliego de condiciones particulares con la información relativa al flujo y canales de comunicación.

Durante el periodo objeto de contratación, el adjudicatario se comprometerá a ser el punto de contacto para atender cualquier tipo de incidencia o consulta técnica que pueda surgir sobre los productos objeto del contrato y actuar como intermediario en el escalado al soporte técnico especializado experto de fabricante, es decir, asumir labores de gestión, coordinación e interlocución con los soportes adicionales con los que EJIE cuenta y/o a su vez con el fabricante en el caso de incidencias, actualizaciones de software, consultas y demás circunstancias posibles.

A continuación, se especifican diferentes niveles de servicio requeridos en la prestación del servicio de mantenimiento correctivo:

- Horario de prestación del servicio: 24x7. El adjudicatario deberá disponer tanto de un soporte propio 24x7 como del mantenimiento necesario con el fabricante. Se deberá acreditar la disposición de ambos servicios y que los perfiles profesionales asignados tengan autorización en la apertura de incidentes directamente con el fabricante.
- Se deben cumplir los siguientes tiempos de respuesta y resolución según la siguiente clasificación:
    - Críticas y graves: incidencias que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias por parte del usuario final.

- Leves: incidencias que no impiden el funcionamiento del servicio, pero que degradan su uso de manera leve, sin suponer incidencias de usuario final.
- Consultas: consultas técnicas en el ámbito de las tecnologías especificadas.

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos a cumplir por el adjudicatario:

	Críticas y graves	**Leves**	**Consultas**
Tiempos de respuesta	5 minutos	15 minutos	-
Tiempos de resolución	4 horas (restauración servicio)	24 horas	96 horas

- Con el fin de cumplir los acuerdos de nivel de servicio, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante, de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle de base instalada cubierta.
- La notificación de las diferentes averías al adjudicatario correspondiente se realizará por personal de EJIE o por los soportes con los que EJIE cuenta. Teniendo en cuenta lo anterior, se definen los siguientes conceptos:
  - Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería hasta el inicio de las actividades encaminadas a su resolución.
  - Tiempo de resolución: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería hasta el restablecimiento del servicio.
- En cualquier caso, deberán entregarse informes mensuales de servicio y cumplimiento de SLAs.
- Se deberá contemplar la contratación del siguiente soporte oficial de fabricante aplicable a los elementos de la solución propuesta: “8x5xNBD” garantizando la modalidad de soporte técnico 24x7 y, si aplica de acuerdo con la solución planteada, la opción de reemplazo y sustitución hardware en 8x5 NBD (Next Business Day), como mínimo.

2.5.4.2 Mantenimiento preventivo. Acuerdos de nivel de servicio

El licitador, a partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo 2 anuales), debe realizar propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad de los servicios, incluyendo:

- Propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas.
- Análisis de las versiones software buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red.
- Análisis de obsolescencia tecnológica
- Revisión de configuraciones, aplicación de las *best practices* y las recomendaciones particularizadas a nuestro entorno.

En los informes preventivos, como mínimo dos, uno a final del primer trimestre y otro a final del tercer trimestre, deben de reflejarse las acciones que se consideren necesarias:

- Propuesta.
- Ventajas/inconvenientes de la migración.
- Inconvenientes de la no migración.
- Estimación de esfuerzo e impacto sobre el servicio.
- Observaciones si las hubiera.

2.5.5 Stock de equipos

Si aplica, de acuerdo con la solución propuesta, el adjudicatario deberá disponer del equipamiento de respaldo que considere necesario para asegurar los niveles de servicio comprometidos.

2.5.6 Medios técnicos y herramientas de apoyo al servicio

Todo el material técnico necesario para posibilitar la prestación del servicio, de acuerdo con el alcance y requisitos solicitados, será responsabilidad del adjudicatario, quedando EJIE exento de cualquier obligación de suministrar dichos elementos.

Asimismo, si el licitador lo considera oportuno, se podrá poner a disposición del presente contrato diferentes herramientas de apoyo en la prestación y gestión del servicio (sistemas para registro y seguimiento de incidencias, acceso a informes on-line, gestión de inventario…).

3 Requisitos asociados a los servicios

3.1 Plazos parciales de ejecución

A continuación, se presentan los hitos y plazos relevantes con relación a la duración y vigencia del contrato:

- Se considera un plazo estimado de 1 mes para la construcción de la nueva solución y la migración de los servicios actuales al nuevo entorno planteado por el adjudicatario desde el inicio del contrato.
- La vigencia de las licencias involucradas en la nueva solución y sus soportes de fabricante asociados será de un plazo de 12 meses desde la fecha de formalización del contrato, pudiendo prorrogarse por un plazo de otros 12 meses.
- Los servicios de mantenimiento se prestarán durante un plazo de 12 meses desde la fecha de formalización del contrato, pudiendo prorrogarse por un plazo de otros 12 meses.

3.2 Requisitos generales

Los trabajos a desarrollar por el adjudicatario se consideran "llave en mano", por lo que éste deberá aportar todas las prestaciones, suministros y servicios que sean necesarios, excepto aquellos que de forma explícita se hayan establecido como fuera del alcance del contrato. Ello incluye la puesta a disposición del personal técnico adecuado y con la experiencia necesaria para la prestación de los servicios.

Asimismo, el adjudicatario aportará todas las herramientas, aparatos, equipos de medida/pruebas, y cualquier otro material que pueda ser necesario para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

En el desarrollo de los trabajos objeto del servicio es responsabilidad del adjudicatario atenerse a toda la normativa que sea de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que realiza, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos.

Serán por cuenta del adjudicatario los seguros necesarios para la realización de las actividades objeto del presente pliego, así como para cubrir los posibles daños o perjuicios que pudieran ocasionarse.

Como criterio general, durante la ejecución de los trabajos objeto de la contratación, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento a EJIE y, si es el caso, a las personas designadas por esta, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan presentarse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En ningún caso el adjudicatario podrá realizar acciones de comunicación y/o difusión del proyecto sin la debida autorización previa por parte de EJIE.

3.3 Coordinación con terceros y horarios de actividad (migración al nuevo entorno)

Con carácter general, la plataforma actual de protección de correo electrónico está en producción y está siendo explotada para la prestación de diferentes servicios, por lo que la empresa adjudicataria deberá considerar la necesidad de coordinación con Soporte EJIE para la ejecución de las tareas de migración de los servicios, dependiendo del plan de implantación propuesto y finalmente adoptado por todas las partes.

Asimismo, derivado de que la plataforma en concreto se utiliza para prestar diferentes servicios a la red de Osakidetza, el adjudicatario deberá considerar la ejecución de los servicios solicitados fuera del horario normal habitual (10pm a 7am), con el fin de reducir la afección a los diferentes usuarios, según se indique por parte de EJIE/Osakidetza en el Plan de Implantación.

3.4 Seguimiento y control de ejecución del proyecto

3.4.1 Seguimiento por parte de EJIE

EJIE será responsable de la gestión y seguimiento global del proyecto, velando por el cumplimiento de hitos y objetivos establecidos en contrato. Entre las tareas a realizar, se incluye:

- Con relación a la migración de los servicios al nuevo entorno:
    - Validación de la solución final adoptada (nuevo entorno) y participación en la decisión de aspectos técnicos del proyecto.
    - Revisión y validación del Plan de Implantación que se adopte para la migración de los servicios al nuevo entorno.
    - Propuesta en colaboración con adjudicatario, y validación del conjunto de metodologías y procedimientos necesarios para garantizar la coordinación de actividades y cumplimiento de la planificación.
    - Coordinación principal de EJIE y adjudicatarias de los soportes y otros agentes (Osakidetza) que estén involucrados/afectados en/con la ejecución de los trabajos.
    - Verificación de cumplimiento de las condiciones para la entrega a Operación.
- Establecimiento de nuevas solicitudes de licencias de servicio (productos).
- Seguimiento a los servicios de mantenimiento prestados hasta fin de contrato.

3.4.2 Plataforma de Gestión del Proyecto

EJIE pondrá a disposición del proyecto de una plataforma de gestión documental, accesible a todos los usuarios autorizados, y donde se mantendrá actualizada con la periodicidad que se establezca la documentación del proyecto. Esta herramienta será de especial relevancia principalmente como herramienta para validación e intercambio de documentación durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario y EJIE deberán interactuar directamente contra la Plataforma de gestión indicada, siendo el adjudicatario el responsable último del registro y volcado de la documentación que se vaya generando.

- Datos de partida
- Documentos sobre el diseño de la solución
- Plan de Implantación
- Documentación solicitada por Operación
- Etc.

3.4.3 Seguimiento por parte del adjudicatario

Asimismo, el adjudicatario designará un Jefe de Proyecto como interlocutor principal con EJIE para el control de ejecución del proyecto que tendrá una participación activa en lo relativo a la prestación de los servicios de migración de la infraestructura y servicios desplegados en el nuevo entorno.

El Jefe de Proyecto se responsabilizará de las siguientes tareas principales:

- Realizará la coordinación y seguimiento continuo de la evolución de los trabajos de migración y velará por mantener el plan de ejecución de trabajos periódicamente actualizado, considerando en todo momento la integración de sus tareas con aquellas que involucren a EJIE (y soportes).
- Será el responsable por parte del adjudicatario de disponer de los medios y organizar los recursos y equipo de trabajo que garanticen los resultados esperados en proyecto en plazos y calidad técnica.
- Podrá tener, a consideración de EJIE, interlocución directa con otros involucrados del proyecto por parte de EJIE como son los grupos de soporte.

- Realizará reportes de avance de proyecto.
- Definirá metodologías para identificación y control de riesgos y definición de propuestas de mitigación de estos.
- Asistirá, junto con los técnicos que se estime conveniente, a las reuniones de seguimiento y técnicas que convoque EJIE, y con la periodicidad que se designe.
- Garantizará que toda la información y documentación del proyecto se encuentra en todo momento actualizada en la plataforma de gestión que a tal efecto disponga EJIE.
- Realizará el seguimiento periódico sobre la calidad de los servicios de mantenimiento solicitados y será el responsable de garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio asociados.

3.4.4 Equipo de trabajo para la ejecución del proyecto

El adjudicatario pondrá a disposición el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, con el dimensionamiento y dedicaciones requeridas, para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

A continuación, se especifican los roles mínimos identificados a los que deberá dar respuesta el adjudicatario para la ejecución del presente contrato, y que se acompañarán del equipo de trabajo necesario para la ejecución de los trabajos solicitados en los plazos requeridos:

- **Jefe/a o Director/a de Proyecto,** mencionado previamente**,** que será el responsable último del contrato y de la disposición de los medios y su coordinación para cumplimiento de los objetivos del proyecto (plazos, calidad, alcance...), y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP.
- ***Especialista en tecnología Secure Email de Cisco para el diseño y migración,*** que será el responsable técnico del diseño de la solución, plan de migración y construcción del nuevo entorno, y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP.
- ***Equipo para la prestación de los servicios de mantenimiento*****,** adecuadamente dimensionado para la prestación de los servicios con los SLAs acordados y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP.

Dichos perfiles y su descripción deberán reflejarse en el Anexo II del PCP (anexo de adscripción de medios), justificando aquellos con requisitos en la fase de solvencia técnica.

El adjudicatario será el responsable de garantizar los medios durante la ejecución del proyecto y éstos deberán adecuarse en todo momento para cumplimiento de los hitos establecidos.

Con el inicio del proyecto, el adjudicatario deberá actualizar su plan de trabajo y exponer la relación detallada del equipo propuesto y dedicaciones en cada fase del proyecto. EJIE podrá solicitar cambios sobre los recursos expuestos en caso de que, tras el análisis de la propuesta, determine que los medios expuestos no son suficientes y/o adecuados para el cumplimiento de los planes de trabajo.

4 Anexo I: Documentación de entrega a operación

Se adjunta a continuación, como referencia, la plantilla a considerar por parte del adjudicatario para la entrega a operación del servicio.



Documento entrega a Operacior