Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Nº de expediente: EJIE-002-2021

Servicios de mantenimiento de la plataforma de movilidad MDM MobileIron de Osakidetza.

Pliego de Condiciones Técnicas

Enero de 2021

Mediterráneo, 14 · 01010 Vitoria-Gasteiz · Posta-kutxatila / Apartado: 809 · 01080 Vitoria-Gasteiz · Tel. 945 01 73 00* · Fax. 945 01 73 01 · www.ejie.eus

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	12/01/2021	Versión inicial	Andoni Aranzabe	Aritza Iratzagorria

Indice

1 Introducción 4

2 Objeto y alcance del contrato 5

2.1 Ámbito 5

2.1.1 Revisión de inventario al inicio del contrato 5

3 Alcance y requisitos del servicio 6

3.1 Alcance de los servicios solicitados 6

3.2 Acuerdos de nivel de servicio 7

3.2.1 Mantenimiento correctivo. Acuerdos de nivel de servicio 7

3.2.2 Mantenimiento preventivo. Acuerdos de nivel de servicio 9

3.3 Otros requisitos asociados a la prestación del servicio 9

3.3.1 Stock de equipos 9

3.3.2 Medios técnicos y herramientas de apoyo al servicio 9

4 Entorno tecnológico 10

1 Introducción

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

2 Objeto y alcance del contrato

El presente expediente tiene por objeto la contratación del servicio de mantenimiento hardware y software de los equipos que conforman la plataforma de movilidad MDM MobileIron de Osakidetza, que se indican en el apartado entorno tecnológico en el presente pliego de condiciones técnicas, orientado a la gestión de incidencias y a la mejora en la disponibilidad de los servicios de comunicaciones y seguridad prestados.

El mantenimiento a contratar deberá garantizar el soporte ante incidencias, bien sean por posibles averías, como la actualización de versiones de software del equipamiento y sistemas de gestión, de acuerdo al alcance solicitado y asegurando el cumplimiento de los requisitos de calidad de servicio descritos en el presente pliego de condiciones técnicas.

Con el fin de proporcionar correctamente los servicios objeto del contrato, se debe contemplar la contratación del soporte oficial de fabricante para todos los equipos indicados en el apartado entorno tecnológico del presente documento, es decir, 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.

2.1 Ámbito

El presente contrato se circunscribe a aquellos equipos (hardware y software asociado) que conforman la plataforma de movilidad MDM MobileIron de Osakidetza. El detalle de los equipos y distribución geográfica se adjunta en el apartado entorno tecnológico del presente documento.

En caso de que el licitador considerase necesario disponer de información adicional para la elaboración de la oferta correspondiente, EJIE valorará la posibilidad de poner a disposición de todos los licitadores dicha información.

2.1.1 Revisión de inventario al inicio del contrato

El adjudicatario realizará de forma previa, y al inicio del contrato, una revisión del inventario de red facilitado por EJIE (identificación a nivel HW y SW del equipamiento y estado de garantías) con idea de confirmar la relación de equipos a mantener.

3 Alcance y requisitos del servicio

3.1 Alcance de los servicios solicitados

A continuación, se indica el alcance de los servicios y suministros 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 equipos 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.
  - Reparación y/o sustitución de elementos averiados.
  - Instalación/desinstalación de equipos, según necesidad.
  - 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 incluidos en contrato. El acceso será siempre a través de nuestros soportes de segundo nivel no existiendo accesos remotos permanentes.

- 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 la red. Se incluye la propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas, el análisis de las versiones software y estado de los equipos buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red, la revisión hardware obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida, y el health check de la infraestructura para revisar la salud y 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.

- Renovación de las garantías de equipos y de la suscripción de las licencias. Se renovarán las garantías de los equipos y la suscripción de las licencias objeto de contrato hasta el periodo de validez del contrato indicado. Todas las renovaciones y mantenimientos deberán ser oficiales y estar garantizadas por los respectivos fabricantes.

- Asunción de equipos en garantía contratada con un tercero (si procede). Para aquellos equipos que, para el periodo solicitado, estén actualmente en periodo de garantía contratada con un tercero, el adjudicatario será el responsable de intermediar con dicho tercero.

- Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma. Aunque es un servicio ya constituido y no se prevén variaciones significativas, si durante la vigencia del contrato, se decidiera actualizar o evolucionar los servicios existentes, el adjudicatario deberá asumir el mantenimiento de esas posibles evoluciones sobre la misma plataforma objeto del presente contrato.

- Intervenciones planificadas. Las operaciones y asistencias que requieran los servicios descritos, por ejemplo, la parada de algún elemento que conforma la plataforma o de alguno de los servicios que presta, 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 la plataforma. EJIE podrá solicitar al adjudicatario la elaboración de un informe con toda la información relativa al servicio que la plataforma presta. 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.

3.2 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.

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.

3.2.1 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 de medio materiales del anexo II incluido en el Pliego de Condiciones Particulares con la información relativa al flujo y canales de comunicación.

Los servicios especializados únicamente los proporciona el fabricante, siendo exclusivos de éste. Por otra parte, el adjudicatario dispondrá de técnicos cualificados que proporcionen el primer soporte técnico y que actúen como intermediario en el escalado a este soporte especializado experto del fabricante.

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 en los equipos 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 en el equipamiento 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

- Devolución del equipo averiado, ya reparado: entrega al siguiente día hábil. El adjudicatario deberá disponer del contrato de soporte necesario para abrir una incidencia al fabricante y agilizar mediante las pruebas oportunas la autorización del RMA.

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 renovación de las garantías de los equipos objeto del contrato deberá contemplar la contratación del soporte oficial "EMM Platinum Perpetual Assurance Support" para 2.000 dispositivos garantizando la modalidad de soporte técnico 24x7.

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.

3.2.2 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 la red, incluyendo:

- Propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas.
- Análisis de las versiones software y estado de los equipos buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red.
- Revisión hardware obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida.
- Health check de la infraestructura para revisar la salud y 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 sobre el hardware/software 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.

3.3 Otros requisitos asociados a la prestación del servicio

3.3.1 Stock de equipos

El adjudicatario podrá disponer del equipamiento de respaldo que considere necesario para asegurar los niveles de servicio comprometidos.

3.3.2 Medios técnicos y herramientas de apoyo al servicio

Todo el material técnico necesario para posibilitar la prestación del servicio, de acuerdo al 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…).

4 Entorno tecnológico

A continuación, se adjunta el detalle del soporte oficial de fabricante a contratar a través del presente expediente.

Part/Number	Cantidad	Descripción
MI-EMP-D-1YM-A	2.000	EMM Platinum Perpetual Assurance Support Per Device On Premise.

Por otra parte, la plataforma a mantener se conforma de un total de:

- 2 x MobileIron Core en el entorno de producción.
- 4 x MobileIron Sentry en el entorno de producción.
- 2 x MobileIron Core en el entorno de preproducción.
- 2 x MobileIron Sentry en el entorno de preproducción.

El detalle de los servidores que conforman la plataforma es el siguiente:

ID EQUIPO	TIPO EQUIPO	MODELO	NOMBRE MAQUINA	Tenant/Perfil
1	V.M. de S.O. de MobileIron	VIRTUAL APPLIANCE	ULPMICOREOSK01	OSAKIDETZA PRO
2	V.M. de S.O. de MobileIron	VIRTUAL APPLIANCE	ULPMICOREOSK02	OSAKIDETZA PRO
3	V.M. de S.O. de MobileIron	VIRTUAL APPLIANCE	ULPMISENTRYOSK01	OSAKIDETZA PRO
4	V.M. de S.O. de MobileIron	VIRTUAL APPLIANCE	ULPMISENTRYOSK02	OSAKIDETZA PRO
5	V.M. de S.O. de MobileIron	VIRTUAL APPLIANCE	ULPMISENTRYOSK03	OSAKIDETZA PRO
6	V.M. de S.O. de MobileIron	VIRTUAL APPLIANCE	ULPMISENTRYOSK04	OSAKIDETZA PRO
7	V.M. de S.O. de MobileIron	VIRTUAL APPLIANCE	ULRMICOREPREOSK01	OSAKIDETZA PRE
8	V.M. de S.O. de MobileIron	VIRTUAL APPLIANCE	ULRMICOREPREOSK02	OSAKIDETZA PRE
9	V.M. de S.O. de MobileIron	VIRTUAL APPLIANCE	ULRMISENTRYPREOSK01	OSAKIDETZA PRE
10	V.M. de S.O. de MobileIron	VIRTUAL APPLIANCE	ULRMISENTRYPREOSK02	OSAKIDETZA PRE