Bizkaia
beaz

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE UN CONTRATO DE:

"SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE REDES, COMUNICACIONES Y ASISTENCIA TÉCNICA A BEAZ, S.A.U.".

Nº EXPTE.: 2/2021

ÍNDICE

1.- OBJETO DEL CONTRATO 3
2.- PRESUPUESTO 3
3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 3
4.- CONDICIONES PARTICULARES 7
5.- DISPOSICIÓN FINAL 10

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato persigue la contratación de un servicio de mantenimiento de redes, comunicaciones y asistencia técnica a BEAZ, S.A.U.

Las especificaciones técnicas del presente documento tienen la consideración de mínimas en la prestación del servicio, sin que ello suponga limitación para la realización de todas aquellas actividades que aún no previstas sean propias de la naturaleza del servicio.

2. PRESUPUESTO

Presupuesto máximo de licitación: 46.000,00 € para cuatro 24 meses más IVA del 21%: lo que da un total de (55.660,00 €).

Existe la posibilidad de dos prórrogas anuales adicionales de 23.000,00 € cada una (IVA excluido) y se estima un máximo de un 5% de modificación del precio del contrato ante la eventual necesidad de contratar licencias adicionales a las recogidas en el presente pliego, lo que hace que el valor máximo estimado de contrato sea de 94.300,00€.

3. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La empresa que resulte adjudicataria, durante la vigencia de la contratación, deberá, en coordinación con los responsables de BEAZ, proporcionar las siguientes prestaciones:

- Soporte de primer nivel
- Soporte de segundo nivel
- Mantenimiento, actualización y renovación de licenciamiento
- Ejecución de Backups
- Conectividad de las líneas FTTH
- Mantenimiento de buzones de correo corporativos
- Mantenimiento y gestión de Dominios
- Configuración, mantenimiento y actualización Firewalls
- Configuración y mantenimientos de Redes Wifi
- Ejecución de auditoria de seguridad continua 24x7 Tenable SC

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Tal y como se detalla en el apartado 3 del presente pliego, el alcance de este proyecto engloba el correcto funcionamiento de los sistemas e infraestructuras lógicas de Beaz S.A.U en su totalidad, dando servicio a necesidades actuales y futuras.

Actualmente la infraestructura lógica de Beaz S.A.U. está compuesta por:

- 2 servidores Supermicro SYS-5019P-WTR
- 1 servidor almacenamiento Supermicro SC826BE1C-R920LPB
- 1 Microserver HP Proliant Gen10, con instalación FreeNAS.
- 1 servidor NAS marca Synology

Asimismo:

- Dicha estructura monta un sistema VMWARE en HA, con los correspondientes NAS para backups y réplicas.
- Se dispone de 60 equipos individuales con diversos S.O. (Windows, Android, Linux y MAC)
- Se dispone de los siguientes tipos de licencias:
    - Veeam Backup Essentials
    - Sophos Endpoint InterceptX Server
    - Sophos Firewall
    - VMWARE Essentials Plus

Por tanto, el adjudicatario será responsable de proporcionar un soporte adecuado en base a la infraestructura descrita, asumiendo la responsabilidad y la coordinación de los problemas relativos a todos los servicios mencionados, incluyendo:

- Soporte de primer nivel: Servicio de atención personal 5x8 para asegurar cobertura de los usuarios. Este servicio incluirá la recepción, clasificación, escalado, seguimiento, cierre y reporte de incidencias.

- Soporte de segundo nivel: Servicios de operación y explotación que incluyen tareas de gestión y supervisión de sistemas y cambios, así como diagnóstico y resolución de incidencias. En caso de que la incidencia sea de un tercero, se realizará el escalado y seguimiento de las incidencias hasta su resolución, actuando como interlocutor.

El soporte de segundo nivel incluirá también incidencias relacionadas con el actual sistema de copias de seguridad y réplicas basadas en Veeam.

Además, el adjudicatario será responsable de dar soporte remoto o presencial, en función de la necesidad, a la infraestructura física y virtual alojada tanto en las oficinas principales de Bilbao y como en las del BIC Bizkaia en Zamudio.

- Mantenimiento, actualización y renovación de licenciamiento: Todas licencias, deberán tener continuidad y habrán de ser mantenidas activas. Por lo que el adjudicatario, debe poder proporcionar la posibilidad de actualizarlas cuando corresponda. Asimismo, en caso de ser necesario adquirir alguna otra licencia para el correcto funcionamiento de los servicios y la infraestructura, se hará cargo de su adquisición e instalación previo consenso con la persona responsable del seguimiento del contrato. Este concepto se ha tenido en cuenta en el cálculo del valor estimado máximo del contrato.

- Ejecución de Back-ups. Actualmente se realizan; diariamente back-up incremental y mensualmente back-up total.

- Conectividad de las 2 líneas FTTH. Principal: 300M/300M. Secundaria:300M/300M+Pasivo Cable 30M/3M

- Mantenimiento de buzones de correo corporativos: beaz.bizkaia.eus y beaz.bizkaia.net (5Gb)

- Mantenimiento y gestión de Dominios: beaz.bizkaia.eus y beaz.bizkaia.net

- Configuración, mantenimiento y actualización Firewalls: Actualmente Beaz en la sede de Bilbao tanto en la red interna como la red externa y en la sede BIC Bizkaia disponen de un cortafuegos del tipo UTM (gestión de amenazas unificada). Los cortafuegos son modelo SG 210 de Sophos y actualmente no están en HA.

  Será necesario un sistema de recepción de alertas por parte del proveedor de servicios que será quien reciba dichas alertas y notifique a Beaz aquellas incidencias que considere de alto riesgo (virus, troyanos, acceso a Botnets, ...).

- Configuración y mantenimientos de Redes Wifi: Actualmente se dispone principalmente de puntos wifi del fabricante Ubiquiti y el controlador se encuentra instalado en una máquina virtual en la infraestructura de virtualización de Beaz.

- Auditoria de seguridad continua 24x7 Tenable SC o similar: Con el objetivo de obtener una foto del estado de la seguridad en cada momento para poder tomar medidas correctoras y poder avanzar en la mejora de dicha seguridad tanto en la sede central como en las diferentes sedes, permitiendo saber el estado de los parches y vulnerabilidades a nivel local (S.O, aplicaciones, configuraciones ...).

Para ello, el equipo técnico del proveedor del servicio establecerá un sistema de alertas de vigilancia continua que nos permitirá actuar de inmediato ante cualquier problema derivado de la seguridad. Además, se debe realizar un seguimiento continuo del estado de la red, que permita actuar lo más eficazmente posible antes de que se produzca la incidencia.

La forma de presentar las propuestas deberá hacerse siguiendo los siguientes epígrafes:

Enfoque de servicio: Según lo explicado en el punto anterior de especificaciones técnicas y siguiendo el mismo orden de mención de los servicios a cubrir:

- Soporte primer nivel
- Soporte segundo nivel
- Mantenimiento actualización y renovación de licenciamiento
- Realización de Back-ups
- Conectividad de líneas FTTH
- Dominios y buzones corporativos
- Configuración mantenimiento y actualización de firewalls
- Configuración de redes Wifi
- Ejecución de auditoria de seguridad continua

Metodología de mantenimiento y reporting: Será necesario establecer una memoria descriptiva de la materialización de los trabajos a realizar, incluyendo la estimación de las horas de soporte de 1er y 2º nivel, ciclos de comprobación del correcto funcionamiento de los servicios o mantenimientos preventivos, además de una planificación del reporting según el mantenimiento de las infraestructuras e incidencias registradas, estableciendo calendario y formato de reporte por cada uno de los apartados o servicios a cubrir.

Equipo de trabajo: La empresa adjudicataria deberá detallar el equipo de trabajo propuesto para la correcta prestación de los servicios objeto de esta licitación, teniendo en cuenta que como mínimo deberá estar compuesto por:

- 1 responsable o coordinador/a del proyecto, con titulación superior y con una experiencia acreditada de más de 10 años en tareas similares en las que se haya requerido interacción con la Administración Pública Foral. Esta persona será el interlocutor principal con BEAZ.
- 1 técnico, con titulación superior y experiencia acreditada de más de 5 años en tareas similares en las que se haya requerido interacción con la Administración Pública Foral.

5. Criterios de adjudicación:

➢ Criterio/s cuantificable/s automáticamente.

Dado el carácter del contrato, es necesario tener en cuenta tanto los criterios relacionados con la calidad como los estrictamente económicos, por lo que se considera necesario valorar aspectos tales como: la bolsa de horas extra para la resolución de las cuestiones planteadas , el tiempo de respuesta a peticiones por parte del personal de BEAZ S.A.U., las certificaciones en metodologías y desarrollos de proyectos con la tecnología de referencia y otras tangentes que puedan aportar una mejora continua al sistema de gestión actual, y el plazo de garantía. Por lo anterior, los puntos a otorgar por criterios cuantificables mediante fórmulas ascienden a 60 sobre un total de 100 puntos, correspondiendo 45 puntos a la valoración económica y los restantes 15 a la valoración cualitativa mediante fórmula, y ello de acuerdo con el siguiente desglose:

- Valoración económica: hasta un máximo de 45 puntos. Las ofertas se clasificarán en orden descendente, otorgando la máxima puntuación a la oferta con menor precio y disminuyendo la puntuación al resto de las ofertas proporcionalmente respecto a la de menor precio, con arreglo a siguiente fórmula:

  Puntuación Oferta Presentada (I) = (Precio Oferta más baja (Po) / Precio Oferta Solicitante (Pi)) x 45

- Tiempo estipulado de respuesta: hasta un máximo de 5 puntos. Se valorará partiendo de los siguientes tiempos de referencia con cinco puntos la respuesta para la resolución de la petición (en caso de incidencia) y la estimación (en caso de nuevo desarrollo) a requerimiento de BEAZ S.A.U que cumpla con estos parámetros:

  - Respuesta a una incidencia crítica (afecta a todos los usuarios de la oficina y no hay servicio o a alguna persona en puesto crítico): Tiempo de respuesta inferior a 45 minutos.
  - Respuesta a una incidencia alta (hay servicio, pero la gran mayoría de los usuarios están afectados): Tiempo de respuesta inferior a 1 hora y 30 minutos.
  - Respuesta a una incidencia media (hay servicio y la gran mayoría de los usuarios trabajan con normalidad): Tiempo de respuesta inferior a 2 horas y 30 minutos.
  - Respuesta a una incidencia baja (hay servicio, pero determinados usuarios no pueden trabajar con normalidad): Tiempo de respuesta inferior a 5 horas y 30 minutos.
  - Respuesta a otras incidencias o desarrollos: Tiempo de respuesta inferior a 12 horas.

  A partir de aquí, por

  - Entre 30 minutos y 59 minutos adicionales sobre los tiempos de referencia: 3 puntos
  - Entre 1 hora y 2 horas adicionales sobre los tiempos de referencia: 1 punto

- Más de 2 horas adicionales sobre los tiempos de referencia: 0 puntos

- Plazo de garantía adicional: hasta un máximo de 5 puntos. Se puntuará con 0,5 puntos por cada mes de mejora sobre el plazo mínimo de garantía previsto (4 meses) hasta un máximo de 5 puntos. Durante el total plazo de garantía la adjudicataria deberá subsanar los defectos que, en su caso, se pongan de manifiesto sin imputación de horas adicionales.

- Bolsa de Horas de trabajo sin cargo: hasta un máximo de 5 puntos. Las empresas licitadoras que pongan a disposición de BEAZ una bolsa anual de horas de trabajo gratuitas, superior a 10 horas con un máximo de 50 horas, para atender necesidades de resolución de incidencias, soporte o nuevas configuraciones de BEAZ S.A.U. podrán obtener hasta un máximo de 5 puntos. Estas horas gratuitas serán en días laborables y en horario diurno. A la oferta que presente el mayor número de horas gratuitas se le otorgarán 5 puntos, y al resto en proporción inversa, una puntuación que resultará de la aplicación de la siguiente fórmula:

  Puntuación Oferta Presentada (I) = (Horas ofertadas por la licitadora (Hi) / Nº horas máximas ofertadas entre todas las ofertas presentadas (Ho)) x 5

➢ Criterio NO cuantificable automáticamente:

- Programa técnico: hasta un máximo de 40 puntos se atribuirán de acuerdo con el siguiente desglose:
  - Metodología y enfoque del servicio (máximo 25 puntos): memoria descriptiva de la materialización de los trabajos a realizar. Con este criterio se valorará la descripción de las tareas identificadas para la consecución de los fines perseguidos, así como la mayor coherencia del Plan de trabajo propuesto (máximo 15 puntos). Así mismo se valorará las propuestas técnicas que soportarán el servicio propuesto partiendo como mínimo de las especificaciones técnicas recogidas en el punto 4 del presente pliego técnico (máximo 10 puntos).
  - Coherencia de equipo y experiencia (máximo 15 puntos): preparación, capacidad y experiencia de los recursos humanos de la empresa en el desarrollo de otros proyectos en las tecnologías de referencia, así como otras que tangencialmente puedan tener relación con ésta. Se valorará muy positivamente la experiencia contrastada en entornos de trabajo con administraciones públicas forales.

Las propuestas que en su evaluación técnica no hayan superado la puntuación mínima de 25 puntos, serán directamente excluidas del procedimiento de evaluación.

6. DISPOSICIÓN FINAL

Del mismo modo, las empresas que se presenten al concurso deberán demostrar en sus ofertas que disponen de la capacidad suficiente para la provisión del tipo de servicio solicitado, así como de los medios necesarios que garanticen la calidad en el servicio y la respuesta inmediata ante eventuales necesidades y/o imprevistos que pudieran producirse.

PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

La formalización del contrato por la/s empresa/s adjudicataria/s llevará en todo caso aparejada la cesión por su parte, en exclusiva y de forma gratuita, de todos los derechos de propiedad intelectual que, en su caso, pudieran tener sobre los productos generados y componentes que lo integran o hayan sido utilizados en él a favor de la entidad contratante.

SUBCONTRATACIÓN

No se permite la subcontratación, salvo en el soporte de primer nivel, debido a las características del objeto del contrato por el carácter sensible de la información. Se considera al respecto que concurren especiales circunstancias de confidencialidad en la realización del trabajo que requieren de la existencia de un único interlocutor.

DURACIÓN DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio durante un periodo de entre 24 meses desde la fecha de formalización del presente contrato con posibilidad de ampliar el plazo con dos prórrogas adicionales de un año cada una.

Bilbao, 17 de junio de 2021

Eneritz Argatxa Izaola
Directora de Organización

Olatz Goitia Urquiaga
Directora general