PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LOS EQUIPOS FORTIGATE DEL SISTEMA DE SEGURIDAD

MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO



EXPEDIENTE: 2021.61

03/ 09 /2021 (Versión 0)

ÍNDICE

1 OBJETO 3

2 ANTECEDENTES 3

3 SERVICIOS OBJETO DE CONTRATACIÓN 3

4 TIEMPO DE RESPUESTA 4

5 OTROS REQUISITOS DEL SERVICIO 4

6 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 5

6.1 CONDICIONES GENERALES 5

6.2 CONDICIONES PARTICULARES 6

7 SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 7

8 PENALIZACIONES 7

9 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES 8

9.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR 8

9.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. . 8

1 OBJETO

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego lo constituye el servicio de mantenimiento y soporte técnico 24x7x365 de los sistemas de seguridad Fortigate 1500 D desplegados en la red de EITB Media, S.A.U (en adelante, "**Entidad Contratante"** o **"EC"** indistintamente).

La prestación de los servicios se deberá efectuar con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este PPTP, así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, **PCAP**), relativas a la presente contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

2 ANTECEDENTES

La EC dispone desde hace varios años de un sistema de seguridad que, entre otros elementos, incluye CUATRO (4) equipos FORTIGATE modelo 1500-D. Dicho firewall requiere de un mantenimiento y soporte técnico que es precisamente el que constituye el objeto de la presente contratación.

Las ubicaciones del entorno a soportar son las siguientes:

- Sede de la EC en Bilbao ubicada en:
  Capuchinos de Basurtu nº 2
  C.P.: 48013
  BILBAO- BIZKAIA

- Sede de la EC en Donostia ubicada en:
  Paseo de Miramon nº 172
  C.P.: 20014
  DONOSTIA- GIPUZKOA

Dentro de su operativa diaria, la EC tiene acceso a los equipos y ante dudas, incidencias o problemas acudirá a la adjudicataria para solventarlas.

3 SERVICIOS OBJETO DE CONTRATACIÓN

La adjudicataria, durante la vigencia de la contratación, deberá, en coordinación con los responsables de la EC, proporcionar las siguientes prestaciones:

- Soporte y mantenimiento del Fabricante Fortinet en modo 24x7x365 (Forticare 360) con IPS.

- Gestión de las operaciones rutinarias colaborando con la EC.

  La EC reportará al adjudicatario las incidencias en la gestión y colaborará con la adjudicataria en su resolución. De la misma forma, el adjudicatario, bajo petición de la EC y de forma programada, implementará soluciones a incidencias así como las reglas de seguridad y su purga, que deberá documentar.

- Mantenimiento Preventivo

Dicho mantenimiento deberá incluir:

- Informe mensual con el estado del entorno soportado.
- Informe personalizado con incidentes, cambios y mejoras.
- Reunión para la exposición de informes, con periodicidad mínima mensual.
- Sustitución de equipos reparados y configuración de los mismos, en los locales de la EC.
- Actualización de las versiones de *FortiOS*.

- Soporte Correctivo

  Dicho soporte deberá incluir:

  - Atención de las incidencias, incluidos desplazamientos 24x7x365.
  - Soporte presencial ante incidentes críticos con un tiempo de asistencia in-situ menor a DOS (2) horas en caso de ser necesario.
  - Corrección de problemas genéricos detectados:

    - Apertura y gestión de RMA
    - Apertura y seguimiento de Tickets de soporte con el fabricante (24x7x365)
    - Actualización de parches.

La entidad que resulte adjudicataria deberá, al menos, garantizar la siguiente dedicación mínima para la gestión de las operaciones rutinarias y para el mantenimiento preventivo:

- Ciento cincuenta (150) **horas/año** para la gestión de las operaciones rutinarias y para el mantenimiento preventivo.

Sin perjuicio de lo anterior, la dedicación al mantenimiento correctivo, será a demanda en función de las incidencias que pudieran ocurrir.

4 TIEMPO DE RESPUESTA

Los servicios de asistencia técnica objeto de la presente contratación serán requeridos en régimen de 24x7x365 y en modo inmediatez.

Así las cosas, la adjudicataria deberá garantizar el servicio todos los días del año a cualquier hora con una cobertura en atención de incidencias inmediata, entendiendo por inmediata la asistencia en la Sede de la EC en Bilbao y en la de Donostia, en caso de ser necesario, en un plazo máximo de DOS (2) horas a contar desde solicitud de asistencia por avería por parte de la EC.

Los tiempos de resolución dependerá del alcance del problema.

5 OTROS REQUISITOS DEL SERVICIO

Para la correcta prestación del servicio objeto de la presente contratación las candidatas deberán acreditar con la siguiente condición de "*partner"* del fabricante:

- Certificación MSSP Gold Partner de Fortinet

Asimismo, de acuerdo con lo recogido en la cláusula 6.2 del presente pliego el/la técnico que la adjudicataria destine a la realización de los trabajos debara contar con la siguientes cualificación/formación:

- Certificación en vigor Fortinet Network Security Expert (NSE) nivel 5

6 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Condiciones generales

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la entidad que resulte adjudicataria (contratista), única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte adjudicataria (contratista) la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la clausula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.

3. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

   En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutora de la entidad adjudicataria (contratista) frente a la Entidad Contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la Entidad Contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e. Informar a la Entidad Contratante acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguna una de los Centros de la Entidad Contratante estos cumplan con las normas de seguridad de la Entidad Contratante y cuenten con los correspondientes distintivos que los identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad que resulte adjudicataria (contratista) de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la Entidad Contratante fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos las entidades contratantes se reservan el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

6.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la adjudicataria deberá contar y adscribir al servicio, al menos, el siguiente equipo profesional:

- Un/a (1) interlocutor/a responsable de servicio.

  El/la responsable del servicio deberá tener autonomía y capacidad de gestión y decisión garantizando una rápida respuesta a la EC ante cualquier incidencia, consulta o necesidad en relación al servicio contratado.

  Perfil profesional mínimo requerido: Deberá tener, al menos, diez (10) años de experiencia como responsable en servicios de características similares a las del objeto del contrato.

- Un/a (1) Técnico de Sistemas Senior. Dicho/a profesional podrá asimismo ser el interlocutor indicado anteriormente.

  Perfil profesional mínimo requerido: Deberá contar con, al menos, cinco (5) años de experiencia en esta tipología de equipamiento.

  Otros conocimientos: Deberá contar con Certificación en vigor Fortinet Network Security Expert (NSE) nivel 5.

Estará bajo la coordinación y supervisión del responsable de servicio.

7 SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el seguimiento y acreditación de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo prevista en la presente contratación la EC proporcionará a la contratista el acceso a la plataforma "*Koordinatu*".

Esta plataforma ha sido habilitada para el intercambio *on-line* de la documentación correspondiente al cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo inherentes en la ejecución del contrato.

A tal efecto, una vez habilitado el acceso a "Koordinatu", la contratista tendrá la obligación de transferir, en el plazo indicado por la propia plataforma, la documentación solicitada y en especial la relativa a:

- Listado de trabajadores adscritos a la prestación del servicio.
- Certificados varios de la Seguridad Social (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimento de obligaciones en materia de prevención, seguridad en el trabajo (Identificación de riesgos, formación específica, certificados aptitud, etc.)
- Certificados de varios.

Si la entidad que resulte adjudicataria (y por tanto contratista, subcontrata parte de la ejecución del servicio contratado, deberá exigir a las entidades subcontratadas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en la plataforma "*Koordinatu*".

8 PENALIZACIONES

La EC se reserva la facultad de aplicar las penalizaciones que se detallan a continuación en aquellos casos en que la empresa que resulte adjudicataria del servicio incurra en alguno de los siguientes supuestos:

- No prestar el servicio en las condiciones pactadas en el Pliego o en la oferta Adjudicataria.
- Falta de diligencia en la prestación del servicio, incurriendo de forma injustificable, en más tiempo del necesario.
- Negarse o demorarse a facilitar la información, que relativa al servicio contratado, sea demandada por el responsable de la EC. El plazo máximo para la entrega de la documentación solicitada será de 5 días naturales a partir de la comunicación formal.
- La desatención a las intrucciones que la EC facilite por escrito a la adjudicataria para corregir deficiencias correctamente señaladas por aquel.
- La modificación del servicio sin causa justificada y sin notificación previa.
- Otros incumplimientos de normas generales y específicas previstas en el pliego.

Penalización: Hasta 1.000 euros de penalización por cada incumplimiento en función de la gravedad.

Las penalidades, que en su caso, pudieran llegar a imponerse lo harán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato de la EC, que serán inmediatamente ejecutivas, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de las mencionadas cantidades.

DOS (2) incumplimientos facultarán a la EC a la resolución del contrato. La cuantía global por estas penalizaciones en ningún caso podrá superar el 10 por 100 del presupuesto del contrato. Superado este importe, la EC se reserva la facultad de resolver el contrato con la correspondiente incautación de la garantía definitiva.

9 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES

9.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor

De conformidad con los criterios de valoración fijados en el PCAP, las entidades candidatas deberán incluir en el **SOBRE C**, una propuesta que contenga la documentación señalada en el en el **ANEXO IV.1** del PCAP.

9.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN relativa a la oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.