visesa

Homologación de proveedores para el suministro de elementos, mantenimientos y licencias para la gestión de la infraestructura de sistemas.

Pliego de Bases Técnicas

12 de noviembre de 2021

visesa

Índice

1. Contexto 2
2. Necesidades 2
3. Objeto 2
4. Descripción de los requerimientos 3
5. Relación de suministros 5
6. Niveles de calidad de atención, respuesta y suministro 6
7. Garantía y calidad 7
8. Dudas y consultas 7

1. Contexto

Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. – Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, EA (Visesa) es una Sociedad Pública adscrita al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, cuyo objetivo principal consiste en promover viviendas protegidas y llevar a cabo proyectos de rehabilitación y renovación urbana en la Comunidad Autónoma Vasca, contribuyendo así al esfuerzo decidido del Ejecutivo Autonómico por favorecer el derecho a una vivienda digna.

La gestión de Visesa se basa en un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, que alcanza todos los ámbitos y actividades de la sociedad.

En el marco de este modelo de gestión se ha definido el proceso de apoyo denominado "Proceso de Gestión de los Sistemas de Información", que da servicio al resto de procesos de Visesa. Sobre el mencionado Proceso de Gestión de los Sistemas de Información recae la responsabilidad de la gestión de los sistemas de información y concretamente la de la infraestructura de sistemas.

2. Necesidades

Visesa dispone de una infraestructura de sistemas con servidores virtuales en alta disponibilidad, compuesta por una serie de elementos hardware y software que para su correcto funcionamiento y vigencia precisan de mantenimiento, actualización y renovación continuas tal y como marcan las necesidades de la empresa y el ritmo de evolución de la tecnología.

3. Objeto

El objeto del contrato es la **homologación de empresas proveedoras para el suministro de elementos hardware, mantenimientos y licencias para la gestión de la infraestructura de sistemas**, incluyendo el mantenimiento de los elementos de la infraestructura de sistemas, la adquisición y renovación de licencias de software de bases de datos, software de servidor y puesto cliente, así como la compra de los suministros informáticos de la infraestructura como servidores, switches, cintas de back-up, escáneres de DNI y demás elementos que precise Visesa para la gestión de su infraestructura de sistemas de información.

Se divide la licitación en lotes tomando en consideración la naturaleza de los suministros:

- LOTE 1: Suministros y mantenimientos de elementos hardware
- LOTE 2: Licencias de elementos software

4. Descripción de los requerimientos

Los requisitos que deben cumplir las empresas licitadoras respecto las ofertas presentadas para responder a las necesidades de suministro de elementos, mantenimientos y licencias para la gestión de la infraestructura de sistemas de Visesa, son los siguientes:

LOTE 1: Suministros y mantenimientos de elementos hardware

A. Suministros de elementos de hardware

En este apartado se contemplan necesidades puntuales de hardware relacionadas con la infraestructura de sistemas como servidores, switches, escáneres de DNI, latiguillos de red, etc.

Los requisitos por parte de la empresa homologada a la que se le solicite un suministro de hardware y software de este ámbito para la infraestructura de sistemas de Visesa son los siguientes:

- Proporcionar una oferta con una validez no inferior a 30 días.
- Para hacerse efectiva la oferta, deberá ser aceptada formalmente por el responsable de sistemas de la información de Visesa.
- La facturación del suministro será emitida a Visesa tras la recepción del suministro.

Respecto al suministro de servidores, la valoración se hará teniendo en cuenta que la adquisición debe cumplir las siguientes condiciones:

- Adquisición mediante fórmula de renting a 3 años con opción de compra de valor de mercado.
- Los elementos deben ser entregados, montados (todos sus componentes para comprobar su correcto funcionamiento) y enrackados en las instalaciones centrales de Visesa por parte de la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar los equipos hardware por el plazo de 3 años a partir de la fecha de recepción de los mismos. La garantía debe incluir como mínimo la reparación o sustitución de los equipos, componentes o piezas averiadas, sin cargo alguno para Visesa.

B. Soporte a la contratación de mantenimientos de hardware

Los requerimientos por parte de la empresa adjudicataria para el soporte a la contratación de mantenimientos de elementos de la infraestructura son los siguientes:

- Incorporación de nuevos mantenimientos
  - Gestionar con el prestador del mantenimiento la emisión de una oferta, con una validez no inferior a 30 días.
  - Para hacerse efectiva, la oferta deberá ser aceptada formalmente por el responsable de sistemas de la información de Visesa.
  - La facturación del mantenimiento será emitida a Visesa por la empresa adjudicataria.
- Renovación de mantenimientos

- Llevar el control de las fechas de renovación de los mantenimientos, avisar a Visesa de la necesidad de renovación y presentar una oferta con al menos 30 días de antelación al vencimiento del mantenimiento.
- Al igual que para los nuevos mantenimientos, la oferta deberá ser aceptada por el responsable de sistemas de la información de Visesa y la facturación del mantenimiento será emitida a Visesa por la empresa adjudicataria.
- Gestionar, previa confirmación por escrito de Visesa, la modificación de las condiciones del mantenimiento.
- Dos veces al año, en mayo y en diciembre, entregar a Visesa una relación de los mantenimientos vigentes, el coste y las fechas previstas de renovación.

- Baja de mantenimientos
  - Gestionar, previa confirmación por escrito de Visesa, la baja del mantenimiento.

LOTE 2: Licencias de elementos software

A. Suministro y renovación de licencias de software

Los requisitos por parte de la empresa adjudicataria para el suministro de licencias de software para la infraestructura de sistemas de Visesa son los siguientes:

- Adquisición de nuevas licencias
  - Gestionar con el proveedor del mantenimiento la emisión de una oferta, con una validez no inferior a 30 días.
  - Para hacerse efectiva, la oferta deberá ser aceptada formalmente por el responsable de sistemas de la información de Visesa.
  - La facturación de las licencias será emitida a Visesa directamente por la empresa adjudicataria.
- Renovación de licencias
  - Llevar el control de las fechas de renovación de las licencias, avisar a Visesa de la necesidad de renovación y presentar una oferta con al menos 30 días de antelación al vencimiento de la licencia.
  - Al igual que para las nuevas licencias, la oferta deberá ser aceptada por el responsable de sistemas de la información de Visesa y la facturación de la licencia será emitida a Visesa por la empresa adjudicataria.
  - Gestionar, previa confirmación por escrito de Visesa, la modificación de las condiciones de la licencia.
  - Dos veces al año, en mayo y en diciembre, entregar a Visesa una relación de las licencias vigentes, el coste y las fechas previstas de renovación.
- Baja de licencias.
  - Gestionar, previa confirmación por escrito de Visesa, la baja de la licencia.

5. Relación de suministros

En este apartado se enumeran los mantenimientos y suministros que abarcan la presente licitación. Aunque debe tenerse en cuenta que cabe la posibilidad de que a lo largo del tiempo esta relación vaya modificándose o incrementándose fruto de los avances tecnológicos y necesidades de Visesa .

LOTE 1: Suministros y mantenimientos de elementos hardware

Los elementos de hardware que precisan de mantenimiento o cuyo suministro viene precisando Visesa son los siguientes:

ID	CONCEPTO
L1-01	Mantenimiento firewall 1
L1-02	Mantenimiento firewall 2
L1-03	Mantenimiento firewall 3
L1-04	Mantenimiento servidor back-up
L1-05	Mantenimiento servidor producción
L1-06	Mantenimiento scanner DNI
L1-07	Adquisición servidor producción
L1-08	Switch gestionable 48 puertos
L1-09	Switch gestionable 24 puertos
L1-10	Cintas back-up pack 5
L1-11	Escáner de DNI

LOTE 2: Licencias de elementos software

Las licencias propietarias que actualmente viene requiriendo renovar o adquirir anualmente Visesa, son las siguientes:

ID	CONCEPTO
L2-01	Licencia software back-up máquinas virtuales
L2-02	Licencia software virtualización
L2-03	Licencia servidor software
L2-04	Licencia servidor BD por procesador
L2-05	Licencia servidor BD Standard
L2-06	Licencia usuario servidor BD
L2-07	Licencia sistema gestión de back-up
L2-08	Licencias antivirus puesto de trabajo
L2-09	Licencias antivirus email
L2-10	Licencia Adobe Acrobat
L2-11	Licencia gestión de costes
L2-12	Licencias escritorio remoto
L2-13	Licencia agentes monitorización
L2-14	Licencia Visio
L2-15	Licencia asistencia remota

Esta relación no es exclusiva, y durante la duración del contrato Visesa puede solicitar otro tipo de mantenimientos, licencias o suministros relacionados con la gestión de la infraestructura de sistemas que no se encuentren incluidos en esta relación, o dejar de precisar los aquí indicados.

Por seguridad, el detalle con las marcas y modelos correspondientes a cada suministro se recoge en ficheros aparte:

- Detalle-lote1.pdf, firmado el 13/12/2021 a las 12:12:11 y con HASH obtenido con Windows Power Shell SHA256: 723305341AF840B0692860208EBC79B41FA22DD9BB5BFEB7FDFDAF29266ABFAC
- Detalle-lote2.pdf, firmado el 13/12/2021 a las 12:12:53 y con HASH obtenido con Windows Power Shell SHA256: 37C9AA4E225BE1B6F443913892A4B8003A1A78FCC87F135EE5E325E76B9966C5

Las empresas interesadas en concursar en la presente licitación deben solicitar a concursos@visesa.eus el envío de estos ficheros para poder consultar el detalle técnico de los suministros.

6. Niveles de calidad de atención, respuesta y suministro

Respecto a la atención de peticiones por parte de Visesa, la empresa licitadora detallará los niveles de calidad de atención, respuesta y suministro a aplicar en base a las siguientes prioridades:

- **Prioridad Crítica**: Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:
  - La solicitud tiene impacto directo en la subsanación de un incidente de seguridad de los sistemas de información.
  - La solicitud tiene impacto e inmediato en la continuidad de operación de los sistemas de información.
- **Prioridad Media**: Prioridad estándar de las solicitudes de suministro.

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

- **Tiempo de atención:** intervalo de tiempo máximo necesario para que la empresa adjudicataria atienda la solicitud del usuario y ofrezca una primera respuesta que contenga al menos una primera valoración y una fecha de suministro aproximada.
- **Tiempo de respuesta:** intervalo de tiempo máximo tras la primera atención para enviar una oferta a Visesa por el suministro requerido.
- **Tiempo de suministro:** intervalo de tiempo máximo necesario para proveer el suministro tras la aceptación de la oferta por parte de Visesa.

En base a los parámetros definidos, se requieren como mínimo los siguientes tiempos de atención, respuesta y suministro:

	Tiempo de atención	Tiempo de respuesta	Tiempo de suministro
Prioridad crítica	1 hora	1 día	1 semana
Prioridad media	1 día	1 semana	1 mes

7. Garantía y calidad

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y suministros realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para Visesa o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el artículo 311 de la LCSP.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria, la reparación de los daños que se originen a terceros.

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, el cliente podrá recusar los que estime no satisfactorios. Los trabajos realizados tendrán una **garantía de 24 meses** desde el momento de su aprobación por parte de Visesa.

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, la empresa adjudicataria, a través del supervisor designado a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria reconoce el derecho de Visesa de examinar, por medio de auditores externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos por ellos prestados, para los que tendrán la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen al personal de auditoría.
- Cooperar con el equipo auditor.
- Participar en las reuniones que convoque el equipo auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Emprender rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditoría.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria establecerá los mecanismos y procedimientos adicionales para el aseguramiento de la calidad de los suministros.

8. Dudas y consultas

Las dudas y consultas deberán dirigirse al siguiente correo electrónico: concursos@visesa.eus