EUSKO LEGEBILTZARRA
PARLAMENTO VASCO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Renovación de Mantenimiento de licencias de Infraestructuras de Seguridad (hardware y software asociado) y Servicios de Soporte.

1.- Objeto del contrato

El presente expediente tiene por objeto la contratación de la renovación del Mantenimiento de las Infraestructuras de Seguridad (hardware y software asociado) y Servicios de Soporte de los equipos que conforman la infraestructura del Parlamento Vasco que se indican en el presente pliego de prescripciones técnicas por un periodo de 1 año, desde 01/01/2027 al 31/12/2027.

El objetivo del contrato es el suministro de licencias, gestión de incidencias, así como proporcionar soluciones de mejora en la disponibilidad y prestaciones de los servicios de los elementos objeto del contrato durante el periodo de mantenimiento:

> El mantenimiento a contratar deberá garantizar el soporte ante incidencias, así como la actualización de versiones de software del equipamiento y sistemas de gestión, de acuerdo con el alcance solicitado asegurando el cumplimiento de los requisitos de calidad de servicio descritos en el presente pliego de prescripciones técnicas. Asimismo, en caso de requerirlo la Dirección de Sistemas de Información del Parlamento Vasco, se dará soporte técnico experto en la mejora de las configuraciones de los sistemas objeto del contrato.

El presente expediente cubre varias tecnologías, por lo que se ha dividido en los siguientes lotes:

LOTE 1: Balanceo de carga y entorno de pruebas de Infraestructura de Seguridad WAF
LOTE 2: Infraestructura de Seguridad: Firewalls
LOTE 3: Balanceador de carga.
LOTE 4: Infraestructura de red wifi.
LOTE 5: Entorno correo electrónico.

La descripción de los equipos y licencias de cada lote incluidos en este expediente se especifican en el Anexo reservado. A demanda, el Parlamento Vasco puede proporcionar, bajo solicitud del licitador, datos de las especificaciones técnicas, licencias y soporte requeridos. La dirección de contacto para obtener información adicional seria: arruza@legebiltzarra.eus

2.- Alcance del Servicio

Las actividades en el marco de este contrato se realizarán mayoritariamente en las instalaciones del Parlamento Vasco. No obstante, para aquellas actuaciones que no sean críticas, se podrán realizar remotamente. Para ello, el Parlamento Vasco facilitará accesos remotos temporales a través de VPN.

El servicio de intervención y soporte técnico que se deba prestar "in situ" será en la sede del Parlamento Vasco, C/Becerro de Bengoa s/n, en Vitoria-Gasteiz (01005).

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 cada lote, de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle que engloba el acuerdo.

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

Durante el periodo de vigencia del contrato, el adjudicatario se responsabilizará de la gestión de todas las relaciones con el fabricante: apertura de casos de soporte, incidencias, devolución de los equipos averiados (RMA: Return Merchandise Authorization) relacionados con los equipos suministrados en el presente pliego. En el caso de RMA, el adjudicatario correrá con todos los gastos de logística derivados de los mismos.

Descripción de Servicios

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 técnicos del Parlamento Vasco y otros proveedores si fuese necesario.
- 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.
- Soluciones temporales si fuesen necesarias para el restablecimiento del servicio en caso de pérdida del mismo. Se incluirá descripción de la respuesta para la mitigación de un incidente grave que suponga pérdida de servicio en cualquiera de los elementos objeto del contrato (work-around): medios materiales utilizados, planteamiento de la solución provisional para restaurar el servicio, etc.

- Instalación/desinstalación de equipos, según necesidad.
- Instalación de software por fallo, vulnerabilidades publicadas, 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 del Parlamento Vasco.

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. 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 trimestrales de servicio y estadísticas de incidencias. Se realizarán informes trimestrales 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 del Parlamento Vasco herramientas que faciliten el seguimiento de las incidencias y la monitorización de los niveles de servicio vía Web.
Los informes deberán recoger un resumen con la siguiente información:

- Contrato, horario de cobertura, periodo del informe, número total de horas asignadas al contrato, total de horas utilizadas en el trimestre, total de horas restantes.
- Por cada intervención durante el trimestre: Número de incidencia, Técnicos intervinientes, Fecha intervención, Descripción de la intervención, número de horas empleadas.

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. La renovación del mantenimiento de los equipos objeto del contrato deberá contemplar la contratación de licencias y soportes con las condiciones requeridas.

Intervenciones planificadas. Las operaciones y asistencias se planificarán de acuerdo con el personal técnico del Parlamento Vasco en un horario convenido y menor incidencia al funcionamiento de dichos servicios.

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.

Servicio de soporte técnico experto. Abierto a las necesidades del Parlamento Vasco en consultas de soporte y en el ámbito de las tecnologías especificadas y horarios de atención solicitados.

Para ofrecer el servicio de mantenimiento se estima una bolsa de horas anual para cada uno de los lotes. La empresa debe incluir en su oferta la renovación de las licencias y una bolsa de horas para la realización de los trabajos incluidos en el apartado "Descripción de Servicios": Servicio de mantenimiento correctivo, Servicio de mantenimiento preventivo, Elaboración de informes trimestrales de servicio y estadísticas de incidencias, Intervenciones planificadas, Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma y Servicio de soporte técnico experto.

El número de horas mínimo para la realización de los servicios de mantenimiento correctivo, preventivo y de soporte técnico experto por lote será:

Lote 1	50 horas/año
Lote 2	90 horas/año
Lote 3	20 horas/año
Lote 4	30 horas/año
Lote 5	30 horas/año

3.- Requisitos de nivel de servicio

Se describen los acuerdos de nivel de servicio que deberá de prestar el adjudicatario del expediente. Estos acuerdos serán de aplicación para cada uno de los lotes que integran el presente expediente.

Asimismo, y de acuerdo a lo especificado en capítulos previos, el adjudicatario deberá presentar informes trimestrales de servicio con el objetivo de valorar el correcto cumplimiento de los niveles de servicio acordados (SLA).

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. Se debe incluir en la oferta una descripción del flujo y canales de comunicación.

Durante el periodo de ejecución del contrato (01/01/2027 al 31/12/2027), 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 el Parlamento Vasco cuenta y/o a su vez con el fabricante en el caso de incidencias, actualizaciones de software, consultas y demás circunstancias posibles:

La empresa adjudicataria deberá, sin coste alguno para el Parlamento Vasco, a instalar nuevas funcionalidades o actualizaciones y corrección de errores de software de todos los dispositivos que el fabricante de los dispositivos vaya incorporando en su catálogo comercial. Asimismo, será responsable de la resolución de incidencias y todas las intervenciones de campo necesarias, que incluirán, soporte ante incidencias físicas (desajustes o roturas).

La empresa licitadora incluirá en su oferta una descripción del soporte previsto para garantizar un óptimo uso de los servicios contratados que se adecuará a las siguientes características:

- Plan de actuación para la prestación del mantenimiento durante el periodo de vigencia del contrato indicando la metodología adoptada para la prestación del servicio: Se deberá detallar el procedimiento para el análisis de la incidencia, su impacto, respuesta y mitigación. (Descripción de la respuesta para la mitigación de un incidente grave que suponga pérdida de servicio en cualquiera de los elementos objeto del contrato (work-around): medios materiales propios utilizados, planteamiento de la solución provisional para restaurar el servicio).
- Estructura del soporte y personas de contacto. El equipo de trabajo que prestará el servicio de servicio de intervención y soporte técnico deberá cumplir los requisitos del Apartado 5.
- Canales de comunicación con la empresa adjudicataria: un número de teléfono y dirección de correo electrónico personalizado para atender a los avisos de incidencia o averías.
- Herramientas de ticketing u otros sistemas de seguimiento.

Acuerdos de nivel de servicio de la empresa prestadora de los servicios y soporte del fabricante para todos los lotes objeto del pliego de prescripciones técnicas.

Horario de prestación del servicio: soporte técnico 9x5

El adjudicatario deberá disponer tanto de un soporte propio 9x5 (de 8:00 h a 17:00 h en días laborables), atendiendo al calendario laboral vigente en la Comunidad Autónoma de Euskadi). Asimismo, se valorará la extensión del horario hasta un soporte máximo de 11x5 (de 8:00 h a 19:00 h). No se valorará un soporte más amplio.

El soporte oficial del fabricante será 8x5 (de 9:00 h a 17:00 h). 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. Asimismo, la opción de reemplazo y sustitución hardware será como mínimo NBD (Next Business Day) shipment.

Se deben cumplir los siguientes tiempos de respuesta y resolución según la siguiente clasificación:

- Críticas y graves: Aquellas que suponen pérdida o degradación del servicio de manera que se impida el trabajo de los usuarios. El tiempo de respuesta deberá ser menor de 15 minutos y el de resolución (restauración del servicio) menor de 3 horas a partir de la recepción del aviso de la incidencia.

- Leves: Incidencias en el equipamiento que degradan el servicio aunque permiten su uso. El tiempo de respuesta deberá ser menor de 30 minutos y el de resolución (restauración del servicio) menor de 24 horas a partir de la recepción del aviso de la incidencia.

La notificación de las diferentes averías al adjudicatario correspondiente se realizará por personal del Parlamento Vasco o por soportes con los que cuenta el Parlamento Vasco. Teniendo en cuenta lo anterior, se definen los siguientes conceptos:

- Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería por parte del Parlamento Vasco a través de las vías de comunicación acordadas con el adjudicatario al inicio del contrato hasta el inicio de las actividades encaminadas a su resolución.

- Tiempo de resolución: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería por parte del Parlamento Vasco a través de las vías de comunicación acordadas con el adjudicatario al inicio del contrato hasta el restablecimiento del servicio.

La devolución del equipo averiado, ya reparado: será entrega al siguiente día hábil de acuerdo con el nivel de servicio correspondiente. 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.

La oferta deberá describir los medios materiales, humanos y organizativos con el que se dará este servicio, así como su ubicación.

De cada intervención demandada se cumplimentará el correspondiente parte de trabajo, donde quedará reflejado el servicio prestado, motivo de la incidencia y materiales o repuestos instalados.

Serán por cuenta del adjudicatario todos los costes derivados de la aplicación de la garantía como pueden ser:

- Gastos derivados del personal de asistencia técnica, incluso desplazamientos, dietas, etc.
- Gastos derivados del envío de materiales: portes y seguros
- Gastos derivados de los materiales a emplear, instrumentación, equipos de medidas, documentación, stock de mantenimiento y reparación.

5.- Empresa y equipo técnico

No se permite la subcontratación debido a las características del objeto del contrato: sistemas de seguridad. Se considera al respecto que concurren especiales circunstancias en la realización del contrato, protección de la información, que requieren de un único interlocutor y que los servicios contratados sean ejecutados directamente por el propio adjudicatario.

Empresa

Certificaciones de Calidad y Seguridad

Será requisito imprescindible acreditar las siguientes certificaciones a nivel de empresa licitadora:

- Esquema Nacional de Seguridad (ENS) categoría Alta.
- ISO 22301 o equivalente en materia de Gestión de la Continuidad de Negocio
- ISO 27001 o equivalente en materia de Seguridad de la Información o equivalente.

Equipo técnico

Las ofertas deberán contener necesariamente una descripción expresa del equipo técnico que se ha asignado al proyecto. El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria deberá estar formado por personal especializado y con experiencia en las tecnologías de la solución.
Para cada lote y tecnología el equipo deberá estar formado por:

- Un responsable del servicio responsable del seguimiento y coordinación del servicio: especialista en Seguridad y Comunicaciones.
- Dos ingenieros senior en Seguridad, Sistemas y Redes: es requisito que al menos uno de los técnicos del equipo de trabajo asignado al proyecto esté certificado o se acredite experiencia de al menos 5 años en las tecnologías de los lotes a los que se licite. El segundo técnico deberá acreditar experiencia de al menos 3 años en Seguridad y Redes.

Para cada técnico se especificarán las funciones desarrolladas en cada proyecto acreditándose mediante certificaciones e informes por la empresa en la que se ha ejecutado el proyecto.

Los licitadores que no cumplan este requisito serán excluidos de la licitación.
Los técnicos serán personal de la empresa adjudicataria y en activo a fecha de presentación de la oferta. Se deberá detallar de cada uno de los integrantes del equipo: categoría técnica, titulación, cursos, experiencia profesional, ubicación geográfica de la oficina que realizará este proyecto.
El adjudicatario deberá garantizar durante el periodo de validez del contrato que el equipo técnico que realizará la implantación sea exactamente el mismo que el comprometido en la oferta presentada. En el caso excepcional de que esto no ocurriera, el Parlamento Vasco podrá requerir al adjudicatario la presentación de una justificación escrita detallando los motivos que originan el cambio, así como los posibles candidatos o sustitutos, siempre con los mismos perfiles o superiores a los planteados en la propuesta técnica. En tal caso, Parlamento Vasco evaluará la nueva situación para tomar las decisiones oportunas.
En caso de que la empresa no presentara una justificación, o ésta no se correspondiera con una causa de fuerza mayor o fuera del control del adjudicatario, o no se presente una alternativa considerada válida por el Parlamento Vasco, éste podrá revocar el contrato. Asimismo, cualquier cambio producido en el equipo de trabajo del proyecto durante la ejecución del mismo deberá ser aprobado por el Parlamento Vasco siguiendo también las normas anteriormente descritas.

5.-Preguntas sobre el pliego

Los licitadores podrán realizar las preguntas que crean oportunas con el fin de aclarar las dudas que puedan surgir enviando sus preguntas dirigiéndose a la dirección de correo: informatika@legebiltzarra.eus