EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

CONTRATACIÓN DE LICENCIAS Y SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN AUTOMATIZADO (SIA) PARA LOS CENTROS PENITENCIARIOS DE ARABA, BIZKAIA Y GIPUZKOA.

Indice

1.- ALCANCE DEL CONTRATO 3

2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO:..... 3

3.- MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LAS LICENCIAS SIA:..... 3

4.-ADAPTACIÓN DEL SOFTWARE DE SERVIDOR SIA 4

5.- INCIDENCIAS, SOPORTE Y DUDAS 4

6.- PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO 6

7.- PENALIZACIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO 7

8.- CUMPLIMIENTO NORMATIVO 7

9.- FINALICACIÓN DEL CONTRATO 7

1.- ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del presente contrato incluye:.

- Adquisición de una licencia adicional
- Adquisición de un lector de huellas Futronic FS64
- Puesta en marcha del servicio
- Mantenimiento no presencial de:
    - 7 licencias de puesto de trabajo SIA de los CP de la CAPV
    - 3 licencias de servidor SIA para los CP de la CAPV
- Adaptación del software de los servidores para la migración del SGBD SQL Server a una versión más actualizada en el caso de ser necesario para ir en sintonía con la solución centralizada en IIPP, donde se incluyen las bases de datos, y las aplicaciones cliente y servidor.

2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO:

El servicio de mantenimiento deberá cumplir lo siguiente:

- Mantenimiento correctivo de las licencias SIA.
- Mantenimiento adaptativo de las licencias SIA en lo referente a nuevos escáneres dactilares.
- Adaptación de las licencias a nuevas versiones del Sistema Operativo, tanto para estaciones de trabajo como en los servidores.
- Adaptación del software de servidor del SIA de los Centro Penitenciarios para la migración de la versión del SGBD SQL Server a una versión más moderna.
- Apoyo al equipo de sistemas en la resolución de incidencias y a los usuarios del SIA en la resolución de dudas relacionadas con el uso de la aplicación.
- Soporte a la instalación de nuevos Centros Penitenciarios y CIS.
- Actualización de manuales técnicos de operación de los diversos componentes del sistema SIA

3.- MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LAS LICENCIAS SIA:

El mantenimiento correctivo incluirá las siguientes prestaciones que son aplicables para todos los módulos y evolutivos del sistema SIA contratados:

- Mantenimiento correctivo de cualquier malfuncionamiento detectado.

- Suministro de nuevas versiones liberadas del software asociado a las licencias.
- Gestión y control de las versiones de software instaladas como resultado de la subsanación de errores o fallos ocultos.
- Actualización de la documentación asociada, así como la corrección de la documentación incompleta o deficiente.

4.-ADAPTACIÓN DEL SOFTWARE DE SERVIDOR SIA

Se realizarán las labores requeridas para mantener actualizado y al día las licencias de las estaciones clientes y de los servidores del SIA en lo referente a posibles cambios de versión en los Sistemas Operativos Microsoft Windows y Microsoft Server, se dará un preaviso de 2 meses:

- Actualización de las estaciones SIA que ahora son Windows 10 a Windows 11.
- Servidores de los centros penitenciarios a Windows 2019 o superior en caso de ser necesario.

5.- INCIDENCIAS, SOPORTE Y DUDAS

Se dispondrá de un servicio destinado a recibir notificaciones asociadas a incidencias o dudas de usuario que se puedan producir en el Sistema SIA y a su resolución online en caso de ser posibles.

Las incidencias deberán ser reportadas por correo electrónico y/o teléfono a la dirección de correo electrónico o números de teléfono proporcionados por la empresa adjudicataria para tal fin.

Las incidencias que serán atendidas como parte del equipo de soporte podrán estar enmarcadas en los siguientes niveles:

- Origen no determinado (Análisis de Problemas): Atención de incidencias cuya causa u origen todavía no ha sido determinada y pueda residir o no en el sistema objeto del servicio. Se realizará la investigación del problema y la identificación de la causa probable. En caso de que se determine que el origen del problema no es achacable al sistema SIA, se procederá a la notificación al equipo designado por GV para su resolución porque queda fuera del alcance de los servicios contratados. La adjudicataria realizará el seguimiento y coordinación de la incidencia, aunque la resolución practica no sea su responsabilidad.

- Defectos de plataforma o configuración: Atención de incidencias por problemas técnicos con el software, la configuración, la parametrización u operativa habitual del sistema.
- Soporte a los procesos de cambio y/o virtualización de la infraestructura (servidores SIA)
- Dudas o consultas de los usuarios del SIA durante la utilización del aplicativo.

El horario de prestación del servicio de soporte telefónico será en horario de 7:00h-24:00h todos los días del año incluyendo festivos y findes de semana.

Los Niveles de Criticidad para las incidencias se definen de la siguiente forma

Nivel de Criticidad	Descripción
Crítico	La incidencia bloquea la operativa específica de todos los usuarios del Sistema No existe un camino alternativo viable para resolver el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Pérdida total del Servicio.
Alto	La incidencia bloquea la operativa de un grupo grande de usuarios (varios Centros Penitenciarios) No existe un camino alternativo viable para resolver el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Pérdida parcial del Servicio en varios Centros Penitenciarios
Medio	La incidencia bloquea la operativa de un Centro Penitenciario No existe un camino alternativo viable para resolver el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales Pérdida parcial del Servicio en un Centro Penitenciario

Bajo	La incidencia bloquea la operativa normal del Sistema Existen caminos alternativos viables que permiten seguir ofreciendo servicio, aunque sea con funcionalidad disminuida.

La adjudicataria ofrecerá los siguientes niveles de servicio, dependiendo del nivel de criticidad de la incidencia:

Nivel de Criticidad	Tiempo de atención	Tiempo de Puesta en marcha acciones correctivas	Tiempo de Escalado (a partir de la puesta en marcha de Acciones Correctivas)	Objetivo (%)
Crítico	<20 min.	<30 min.	<1 hora	>98%
Alto	<20 min.	<1 hora	<2 horas	>97%
Medio	<20 min.	<2 horas	<2 horas	>95%
Bajo	<20 min.	<8 horas	<8 horas	>95%

6.- PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO

La adjudicataria designará un director técnico con las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos
- Realizar las certificaciones parciales de servicios prestados

La adjudicataria designará asimismo un jefe de Proyectos y que será el interlocutor principal con el Centro Directivo, siendo su misión principal el gestionar la buena marcha del contrato.

El equipo de trabajo asignado por la adjudicataria para ejecutar este contrato tendrá el perfil mínimo siguiente:

- Experiencia de al menos 10 años en el aplicativo SIA
- Experiencia de al menos 10 años en administración de sistemas gestores de bases de datos Oracle y Microsoft SQLServer
- Experiencia de al menos 10 años en los entornos: Microsoft NET, Web Services
- Experiencia de al menos 10 años en Sistemas AFIS (Automated Fingerprint Identification Service) y dactiloscopia

- Experiencia de al menos 10 años en administración de sistemas Windows Server y Windows cliente

7.- CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La adjudicataria garantizará el cumplimiento de la legislación aplicable, en especial en lo referente a:

- Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD) 3/2018 de 5 de diciembre, y demás normativa nacional de desarrollo de la misma.
- Reglamento Europeo de Protección de datos personales: 2016/679 de 27 de abril.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), RD 4/2010 de 8 de enero, y demás normativa que lo desarrolle.

Si durante el transcurso del contrato se produjese alguna modificación de la normativa vigente que fuese más restrictiva que lo indicado en el PPT en relación a algún parámetro, tendrá validez sobre el presente documento.

8.- FINALICACIÓN DEL CONTRATO

A la finalización del periodo de ejecución del contrato, la adjudicataria deberá tener resueltas todas aquellas incidencias/ averías que estuviesen abiertas. Además, se deberá entregar toda la documentación de los nuevos manuales técnicos de la operación y toda aquella documentación que sea relevante, en un plazo no superior a 3 meses desde el fin de periodo de ejecución para su correspondiente validación.