LICENCIAS Y SOPORTE DARKTRACE

Número de expediente P10032000

Pliego de Prescripciones Técnicas

euskotren

Octubre 2022

ÍNDICE

1 OBJETO 2
2 PERÍMETRO DE LOS SERVICIOS 2
3 ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS 2
3.1 Soporte 2
3.2 Soporte avanzado 3
4 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 3
5 CALIDAD 5
6 LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS 5
7 PRESUPUESTO DEL CONTRATO 6
8 PLAZOS DE EJECUCIÓN 6
9 ESTRUCTURA DE LA OFERTA 6
10 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS 7
11 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS 7
12 CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD 7
13 MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS. 9
14 ANEXO PRECIOS UNITARIOS 10

1 OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones para el "LICENCIAS Y SOPORTE DARKTRACE", con número de expediente P10032000.

En este pliego se describen las condiciones que deberán cumplir los servicios objeto de la presente contratación. Conforme se establece en los apartados correspondientes, la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios requeridos con plena sujeción a las especificaciones técnicas aquí contenidas.

Este contrato deberá cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, medio ambiente, Ley Orgánica de Protección de Datos e igualdad de género a la vez que tratará de fomentar el uso del euskera aplicando la política de Normalización Lingüística de Euskotren.

2 PERÍMETRO DE LOS SERVICIOS

Euskotren posee dos appliance de Darktrace que prestan los siguientes servicios:

- Enterprise Immune System: basada en autoaprendizaje que detecta nuevos ataques y amenazas internas en una etapa temprana.
- Antigena Email: módulo de respuesta autónoma que trabaja con IA de Darktrace para neutralizar los correos electrónicos maliciosos y ofrecer una protección preventiva contra campañas de ataques específicos y dirigidos por correo electrónico en tiempo real
- Antigena SaaS: tecnología de respuesta autónoma que neutraliza los ataques impredecibles en la nube las herramientas de colaboración (Microsoft Teams, SharePoint, OneDrive).

3 ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Se solicita la renovación de las licencias DarkTrace vinculadas a los dispositivos desplegados en los CPD's de Euskotren. Concretamente, Euskotren tiene 2 appliance de Darktrace (DCIP-M) desplegados en Lebario y Lutxana.

Las licencias a renovar son las siguientes:

- Enterprise Immune System (hasta 3.000 dispositivos)
- Antigena network
- Antigena email (hasta 500 cuentas de correo)
- Standard Support Services de Darktrace

3.1 Soporte

Como soporte, se ofrecerán los siguientes servicios, durante el plazo requerido.

- Standard Support Services de Darktrace

Dicho soporte incluirá:

- Soporte HelpDesk para el diagnóstico y resolución de incidencias
- Soporte hardware de los appliances Darktrace
- Health-checks y diagnósticos de la plataforma
- Informes periódicos de amenazas
- Servicios de instalación/despliegue de nuevas versions
- Training/formación de la herramienta

3.2 Soporte avanzado

Como soporte, mediante una bolsa de 60 horas anuales, se ofrecerán los siguientes servicios:

- Vigilancia tecnológica para el despliegue de nuevas funcionalidades de interés
- Consultas ilimitadas sobre los productos cubiertos por el soporte con el siguiente alcance:
    - Problemas conocidos y reportados por el fabricante con las versiones soportadas de los productos cubiertos por el soporte.
    - Dudas acerca de configuraciones genéricas soportadas por el fabricante.
    - Procedimientos generales de parametrización soportados y documentados por el fabricante en el producto cubierto por el soporte.
    - Acceso a las actualizaciones y al procedimiento de actualización de versión facilitadas por el fabricante.
    - Escalado al fabricante de problemas no conocidos o documentados
    - Escalado al fabricante de petición de nuevas funcionalidades
- Actuaciones de soporte para diagnóstico o resolución de problemas, programados y en remoto. Para este último punto la operativa es la siguiente:
    - Euskotren solicitará la realización de intervenciones de soporte cubiertas por esta oferta, mediante el envío de un mail al soporte.
    - La fecha para comenzar dichos trabajos será dentro de un plazo de tiempo razonable.
    - Comunicación a Euskotren de actualizaciones de versión importantes.

Para cubrir estos servicios, requeridos bajo demanda por Euskotren y sin ningún compromiso de realización, siempre durante la vigencia de las licencias, se ofertará un precio/hora de 60€ máximo.

4 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, los trabajos objeto del presente contrato se realizarán en base a un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

que se establecerá como marco para todas las actuaciones relativas al buen funcionamiento del equipamiento, donde:

- Tiempo de respuesta: el que transcurre desde la comunicación de la incidencia/petición hasta el inicio por parte del Servicio Técnico de la empresa adjudicataria de las actuaciones necesarias para la resolución de la incidencia/petición.
- Tiempo de resolución: el que transcurre desde la comunicación de la incidencia/petición hasta la finalización de la actuación necesaria para resolverla y la comunicación final al usuario afectado, para su aceptación.
- Criticidad de la incidencia: esta criticidad será definida por Euskotren:
    - Alta: impide la correcta prestación de un servicio clave.
    - Media: afecta a servicios no claves.
    - Baja: no se trataría de una incidencia sino de una intervención programada.

Las empresas licitadoras podrán proponer completar y/o ampliar los ANS en base a su metodología y criterio.

Los ANS serán revisados y acordados en colaboración entre Euskotren y la empresa adjudicataria durante la "Fase de Implantación del Servicio" (ver apartado Metodología del presente pliego), y comenzarán a aplicarse a partir de la "Fase de Servicio Estable" del servicio.

Además, los ANS se revisarán al menos anualmente para adaptarlos a los criterios y necesidades de Euskotren.

Ámbito	Indicador	Criticidad	Objetivo (*)
Mantenimiento correctivo / Soporte a incidencias y peticiones	Tiempo de Respuesta a una incidencia/petición	Alta	INMEDIATO
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		4 horas
	Tiempo de Respuesta a una incidencia / petición	Media	2 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		24 horas
	Tiempo de Respuesta a una incidencia / petición	Baja	4 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia /petición		48 horas

(*) Límite: las unidades reflejadas en horas se consideran horas naturales

Euskotren establecerá un esquema de penalizaciones en relación al incumplimiento de los ANS acordados. Las penalizaciones se aplicarán sobre el importe correspondiente pudiendo llegar a una penalización máxima de un 20% de descuento sobre el importe facturado.

En caso de que la empresa adjudicataria incurra en penalizaciones por el incumplimiento de los ANS durante tres meses consecutivos o alternativamente

en tres de los últimos cuatro meses, Euskotren se reserva el derecho de interrumpir el contrato sin opción a indemnización de ningún tipo para la empresa adjudicataria.

La siguiente tabla presenta el esquema que se tomará como base para la aplicación de penalizaciones por bajo cumplimiento de los niveles de servicio:

	% Cumplimiento (x)	% Penalización
Tiempo de respuesta	x < 90 %	10%
	90% <= x < 95%	5%
	95% <= x < 98%	2%
Tiempo de resolución	x < 90 %	10%
	90% <= x < 95%	5%
	95% <= x < 98%	2%

Adicionalmente, en caso de producirse alguna incidencia/petición que no haya sido resuelta por la empresa adjudicataria en un plazo inferior al doble del plazo previsto en el Acuerdo de Nivel de Servicio, Euskotren podrá contratar un servicio externo para resolver dicha incidencia/petición, descontando el coste de dicha contratación del importe de la siguiente factura de la empresa adjudicataria.

5 CALIDAD

Durante la ejecución de los trabajos, Euskotren podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

La empresa adjudicataria será responsable de la elaboración del Plan de Calidad (Plan de Mejora que recogerá los procedimientos y actividades previstas para el control y mejora continua de los trabajos a llevar a cabo).

La empresa adjudicataria deberá designar una persona responsable de Aseguramiento de Calidad, que será la encargada de mantener actualizado el Plan de Mejora para el servicio. Este Plan se revisará al menos una vez al mes en las reuniones de seguimiento del servicio y contendrá todas aquellas actividades encaminadas a proporcionar una mejora en el servicio o en la manera en la que este se presta, así como la fecha consensuada de finalización de dichas actividades.

6 LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos se realizarán de manera remota (bien en las dependencias de la empresa adjudicataria o en modo teletrabajo) y Euskotren dispondrá de los medios técnicos para que dicho trabajo se pueda realizar en remoto. Para reuniones de seguimiento / coordinación o incluso realización de determinadas operaciones, el equipo de trabajo deberá desplazarse a la estación de Atxuri o a los CPD's de Lutxana y Lebario.

Todos los costes asociados a estos desplazamientos se incluyen en el precio no pudiendo facturarse ningún importe por este concepto.

7 PRESUPUESTO DEL CONTRATO

Los precios deberán incluir todos los gastos, beneficios e impuestos, con la única excepción del IVA.

El importe del presupuesto formulado por Euskotren para la prestación de estos servicios asciende a TRESCIENTOS MIL EUROS (300.000€).

Será obligatorio cumplimentar la tabla facilitada en el "Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas" del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

No se contempla revisión de precios durante el plazo establecido del Contrato y sus posibles ampliaciones.

8 PLAZOS DE EJECUCIÓN

El plazo del licenciamiento y de la prestación del servicio será de dos años.

El plazo comenzará a contar desde el acta de inicio de los trabajos, siendo el plazo de entrega de las licencias una (1) semana desde entonces.

9 ESTRUCTURA DE LA OFERTA

Sobre de documentación administrativa

Documentación administrativa y de solvencia que determina el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares y su Carátula.

Sobre de criterios evaluables mediante fórmulas

Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas. Se incluirá el siguiente documento:

- "Modelo de Proposición Criterios evaluables mediante Fórmulas".

Sobre de criterios evaluables mediante juicios de valor

Oferta técnica y criterios de juicios de valor. Las empresas ofertantes deberán presentar en fecha una oferta completa con al menos los siguientes apartados:

- Objetivos y Alcance, apartado en el que se describen los objetivos y el alcance que comprenderá el proyecto.
- Descripción de los trabajos, detalle de las características de la prestación y gestión del proyecto.

Todos aquellos trabajos, materiales y servicios en general no expresamente indicados en este pliego, pero que sean considerados necesarios para la correcta ejecución de los trabajos serán indicados e incluidos en la oferta y posterior servicio, y que no constituya documentación o información que haya que valorar mediante fórmulas.

10 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Los que se especifican en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

11 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

Será obligación de la empresa adjudicataria, sin cargo adicional alguno, la instalación, pruebas y puesta en marcha de cada uno de los servicios y funcionalidades desarrollados en el marco del presente pliego, tanto en el entorno de desarrollo, integración y producción, y durante las jornadas que resulten necesarias.

El plazo de garantía será de 12 meses para las funcionalidades derivadas de la presente contratación, a contar a partir de la fecha de recepción de las mismas, salvo lo que entre en el ámbito del RD 7/2021, en cuyo caso la garantía será de 3 años. Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables si así lo solicita Euskotren.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de los desarrollos, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. También se incluirán los evolutivos de versiones de software relacionados con la plataforma tecnológica propuesta por la empresa adjudicataria.

12 CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

La empresa adjudicataria se comprometerá a garantizar la máxima confidencialidad y seguridad de la información que se le entregue en el transcurso del servicio, comprometiéndose a no revelar o utilizar la misma sin el consentimiento escrito de las personas responsables designadas por Euskotren.

Especial atención habrá de tenerse con la confidencialidad de los datos de carácter personal con los que podrá trabajar el equipo de trabajo. A la celebración del contrato se exigirá la firma por parte del personal destinado al proyecto de un Contrato de Confidencialidad en los términos que marca la normativa de seguridad de la información de Euskotren.

Las comunicaciones entre las personas responsables de Euskotren y la empresa adjudicataria se realizarán únicamente mediante las personas que sean autorizadas por ambas partes.

La información proporcionada será únicamente utilizada para los propósitos del presente servicio, comprometiéndose la empresa adjudicataria a:

- No permitir el acceso a la misma a personal no relacionado con el servicio.
- No utilizar la información para otros proyectos.
- No ceder la información a terceros.
- Devolver y destruir todas las copias realizadas de la información establecida como confidencial.

13 MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

D./Dña. ....., con domicilio en ....., calle ..... C.P. ..... y D.N.I. ....., en nombre propio o en representación de la empresa....., con domicilio a efectos de notificaciones en ....., calle ....., C.P. ....., Teléfono ..... y C.I.F. .....

DECLARO:

I. Que he quedado enterado del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el "LICENCIAS Y SOPORTE DARKTRACE", con número de expediente P10032000.
II. Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, con su contenido, el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y la demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.
III. Que la empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para participar en dicho concurso, no estando incurso en prohibición para contratar o incompatibilidad alguna a tal efecto.
IV. Que, en relación con el citado concurso, propongo su realización por la cifra total de .....€ *(máximo 300.000,00 €)*, en cuyo precio deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, y beneficio industrial del contratista con la única excepción del IVA.
V. Plazo mínimo de validez de la oferta: ..... meses *(mínimo 3 meses)*, a partir de la recepción de ofertas.

En ....., a .....de ..... de 202...

Fdo.:

14 ANEXO PRECIOS UNITARIOS

	Unidades	Precio Anual Unitario (sin IVA)	TOTAL
Enterprise Immune System:	2		
Antigena eMail	500		
Precio hora bolsa *(Máximo 60,00 €/hora)*	60/año		
TOTAL (para 1 año)			
TOTAL OFERTA *(Máximo 300.000,00 €)*		x2	