Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-055-2023

Migración de los Entornos de Navegación y Publicación a una Nueva Plataforma para DSGV.

Pliego de Condiciones Técnicas

Mayo de 2023

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otras partes, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por	Aprobado por
1.0	15/05/2023	Versión inicial	Josu Bagazgoitia	Aritza Iratzagorria

Índice

1 Introducción 5
1.1 Perfil de la Compañía 5
2 Objeto y Alcance del Contrato 6
2.1 Justificación de la Necesidad 6
2.2 Objeto y Alcance del Presente Pliego 6
2.2.1 Lote 1 - Entorno de Navegación: 7
2.2.2 Lote 2 - Entorno de Publicación: 8
3 Descripción de la Situación Actual 9
3.1 Lote 1 - Entorno de Navegación: Descripción de la Situación Actual 9
3.1.1 Esquema. 9
3.1.2 Aclaraciones. 9
3.1.3 Consideraciones. 9
3.2 Lote 2 - Entorno de Publicación: Descripción de la Situación Actual 9
3.2.1 Esquema. 9
3.2.2 Aclaraciones. 9
4 Solución Técnica: Requisitos Técnicos y Funcionales. 10
4.1 Lote 1 - Entorno de Navegación: Arquitectura. 10
4.1.1 Arquitectura. 10
4.1.2 Requisitos Básicos (Obligatorio Cumplimiento). 10
4.1.3 Requisitos Avanzados (Opcionales). 10
4.2 Lote 2 - Entorno de Publicación: Arquitectura. 10
4.2.1 Arquitectura. 10
4.2.2 Requisitos Básicos (Obligatorio Cumplimiento). 10
4.2.3 Requisitos Avanzados (Opcionales). 10
5 Condiciones de Ejecución del Contrato. 11
5.1 Plan de Trabajo 11
5.2 Seguimiento y Control de Ejecución del Proyecto 11
5.2.1 Coordinación Global del Proyecto 11
5.2.2 Organización, Seguimiento y Control del Proyecto por Parte de la Empresa Adjudicataria 12
5.3 Reuniones de Seguimiento 14
5.4 Transferencia de Conocimiento. 14
5.5 Horarios de Actividad. 14
5.6 Condiciones de Soporte y Mantenimiento 15
5.6.1 Soporte y Mantenimiento, Software, Licencias y Parches 15
5.6.2 Garantía de las instalaciones realizadas 15
5.6.3 Mantenimiento Correctivo 15
5.6.3.1 Gestión de Incidencias 16

5.6.4 Mantenimiento Evolutivo 17

6 Condiciones de Seguridad. 18

6.1 Seguridad Laboral. 19

6.2 Secreto y Confidencialidad. 19

6.3 Acceso y Protección de Datos. 19

1 Introducción

1.1 Perfil de la Compañía

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet https://www.ejie.eus.

2 Objeto y Alcance del Contrato

2.1 Justificación de la Necesidad

El DSGV actualmente tiene una Infraestructura para el servicio de navegación a internet y el servicio de publicación los cuales están implementados mediante la solución TMG Forefront de Microsoft. Sin embargo, el soporte a dicho producto ha sido discontinuado por el fabricante, por lo cual hace tiempo que no publica actualizaciones ni nuevas versiones del producto, con lo que la seguridad informática del Departamento podría verse comprometida. Esta situación obliga a evolucionar la actual plataforma y sustituirla por otra que cumpla los estándares de seguridad actuales y permita llevar un mantenimiento correctivo y preventivo adecuado de la misma.

2.2 Objeto y Alcance del Presente Pliego

El objeto del presente pliego es el suministro, instalación y migración de todo el entorno de navegación y publicación a una nueva plataforma de forma que el servicio no se resienta y continúe dándose con los estándares de seguridad adecuados, bajo la supervisión del personal de la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos.

Tras la realización de un análisis del mercado tecnológico actual, se llega a la conclusión que no existe una plataforma única que sea capaz de proporcionar las funcionalidades que actualmente utiliza el DSGV del software de TMG. En consecuencia, y para facilitar la concurrencia de licitadores y dado que cada entorno puede ser asimilado a una unidad funcional, se gestionará este expediente de contratación en dos lotes:

LOTE	DESCRIPCIÓN	OBJETO
Lote 1	Entorno de Navegación.	Suministro, instalación, configuración y soporte de software proxy para la navegación.
Lote 2	Entorno de Publicación.	Suministro, instalación, configuración y soporte de software reverse-proxy y de balanceo de cargas para la publicación.

Los conceptos objeto del pliego quedan reflejados por lo tanto en las siguientes tablas:

2.2.1 Lote 1 - Entorno de Navegación:

OBJETO DEL EXPEDIENTE		
LOTE 1 – Entorno de Navegación.		
CONCEPTO	**DESCRIPCIÓN**	**Uds.**
Suministro de Software Proxy	Suministro de Servidores virtuales para el entorno de navegación en los términos especificados en el apartado 4.1 del PCT.	2 Unidades
Servicios de Puesta en Marcha	Ejecución de los servicios necesarios para la construcción y migración de la solución e infraestructura actual a la nueva solución propuesta, incluyendo la instalación y configuración de toda la infraestructura necesaria. Se incluye la relación de servicios adicionales (Planificación inicial, Configuración, Puesta en marcha y migración de las cargas de trabajo actuales, Integración con el SIEM transferencia de conocimiento, etc.) requeridos para garantizar el objeto del proyecto, de acuerdo con el alcance y requisitos establecidos en el apartado 5 del PCT.	1 Unidad
Suscripción y Soporte del fabricante	Suscripción y Soporte del fabricante de 3 años posteriores a la fecha de entrega que incluirá durante dicho periodo: ▪ Soporte oficial del fabricante con acceso a las actualizaciones de firmware de los equipos ▪ Apertura de casos de consulta técnica. ▪ Todas las funcionalidades que se describan en la propuesta (respondiendo tanto a los requisitos de obligado cumplimiento como a los opcionales descritas en apartado 4.1 del PCT) estarán licenciadas dentro del precio unitario único aquí ofertado.	3 Años

2.2.2 Lote 2 - Entorno de Publicación:

OBJETO DEL EXPEDIENTE		
LOTE 2 – Entorno de Publicación.		
CONCEPTO	**DESCRIPCIÓN**	**Uds.**
Suministro de Software Reverse-Proxy	Suministro de Servidores virtuales para el entorno de publicación en los términos especificados en el apartado 4.2 del PCT.	2 Unidades
Servicios de Puesta en Marcha	Ejecución de los servicios necesarios para la construcción y migración de la solución e infraestructura actual a la nueva solución propuesta, incluyendo la instalación y configuración de toda la infraestructura necesaria. Se incluye la relación de servicios adicionales (Planificación inicial, Configuración, Puesta en marcha y migración de las cargas de trabajo actuales, Integración con el SIEM transferencia de conocimiento, etc.) requeridos para garantizar el objeto del proyecto, de acuerdo con el alcance y requisitos establecidos en el apartado 5 del PCT.	1 Unidad
Suscripción y Soporte del fabricante	Suscripción y Soporte del fabricante de 3 años posteriores a la fecha de entrega que incluirá durante dicho periodo: □ Soporte oficial del fabricante con acceso a las actualizaciones de firmware de los equipos □ Apertura de casos de consulta técnica. □ Todas las funcionalidades que se describan en la propuesta (respondiendo tanto a los requisitos de obligado cumplimiento como a los opcionales descritas en apartado 4.2 del PCT) estarán licenciadas dentro del precio unitario único aquí ofertado.	3 Años

3 Descripción de la Situación Actual

3.1 Lote 1 - Entorno de Navegación: Descripción de la Situación Actual

En este apartado se describe la situación actual del Entorno de Navegación del DSGV. El contenido es el siguiente:

3.1.1 Esquema.

3.1.2 Aclaraciones.

3.1.3 Consideraciones.

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado "20.Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP. Se proporcionará a los licitadores previa solicitud y firma del Acuerdo de Confidencialidad conforme al modelo recogido en el Anexo XVI.*

3.2 Lote 2 - Entorno de Publicación: Descripción de la Situación Actual

En este apartado se describe la situación actual del Entorno de Publicación del DSGV. El contenido es el siguiente:

3.2.1 Esquema.

3.2.2 Aclaraciones.

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado "20.Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP. Se proporcionará a los licitadores previa solicitud y firma del Acuerdo de Confidencialidad conforme al modelo recogido en el Anexo XVI.*

4 Solución Técnica: Requisitos Técnicos y Funcionales.

En este apartado se van a detallar los requisitos técnicos y funcionales vinculados a la Infraestructura del servicio de navegación a internet y el servicio de publicación. Se van a solicitar **dos tipos de requisitos**:

- **De obligado cumplimiento**: La solución propuesta deberá incluir, al menos, todos los requisitos de obligado cumplimiento.
- **Opcionales**: La solución propuesta podrá incluir de manera opcional los requisitos que se describan como opcionales, suponiendo un mayor valor de su propuesta.

4.1 Lote 1 - Entorno de Navegación: Arquitectura.

En este apartado se describe la situación actual del Entorno de Navegación del DSGV. El contenido es el siguiente:

4.1.1 Arquitectura.

4.1.2 Requisitos Básicos (Obligatorio Cumplimiento).

4.1.3 Requisitos Avanzados (Opcionales).

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado "20. Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP. Se proporcionará a los licitadores previa solicitud y firma del Acuerdo de Confidencialidad conforme al modelo recogido en el Anexo XVI.*

4.2 Lote 2 - Entorno de Publicación: Arquitectura.

En este apartado se describe la situación actual del Entorno de Navegación del DSGV. El contenido es el siguiente:

4.2.1 Arquitectura.

4.2.2 Requisitos Básicos (Obligatorio Cumplimiento).

4.2.3 Requisitos Avanzados (Opcionales).

*Esta información se considera **confidencial**, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el **Apartado "20. Confidencialidad" del PCP** del presente expediente y procedimiento de la cláusula 66.5 del PCP. Se proporcionará a los licitadores previa solicitud y firma del Acuerdo de Confidencialidad conforme al modelo recogido en el Anexo XVI.*

5 Condiciones de Ejecución del Contrato.

Las condiciones de ejecución que se exponen a continuación afectan a la totalidad de lotes que integran el presente P.C.T.

5.1 Plan de Trabajo

El adjudicatario presentará, al inicio del contrato, el Plan de Trabajo sin exceder de los plazos máximos de entrega y ejecución, y contendrá como mínimo las siguientes tareas incluidas en el contrato:

- Planificación inicial.
- Suministro e instalación.
- Configuración.
- Puesta en marcha y migración de las cargas de trabajo actuales.
- Integración con el SIEM.
- Gestión y Control de calidad.
- Documentación.
- Transferencia de Conocimiento.
- Garantía y Soporte del fabricante

A la finalización de los trabajos del adjudicatario, EJIE/DSGV se reserva el derecho de realizar una auditoría externa, con el fin de certificar el correcto funcionamiento de la nueva arquitectura. En caso de que la auditoría identifique debilidades en la nueva arquitectura, el adjudicatario estará obligado a proponer mecanismos para su corrección, y tras la aprobación del EJIE/DSGV, deberá llevarlas a cabo e implantarlas sin sobrecoste alguno al proyecto.

5.2 Seguimiento y Control de Ejecución del Proyecto

5.2.1 Coordinación Global del Proyecto

La dirección del trabajo será ejercida por la persona responsable designada por EJIE/DSGV, quien actuará como coordinador y supervisor de la correcta realización de los compromisos contraídos por el adjudicatario, tanto en su parte funcional como técnica. A su vez el adjudicatario designará un coordinador/responsable que realizará las tareas de enlace con la persona designada por EJIE/DSGV.

El adjudicatario será responsable del control para su correcta ejecución de todos los trabajos consecuencia del objeto del pliego. El adjudicatario deberá poner en conocimiento del responsable designado por EJIE/DSGV el Plan de Trabajo detallado con anterioridad a su realización y proporcionar toda la información necesaria en lo referente a la evolución, incluyendo el plan de migración para el que designará un equipo de trabajo con experiencia en este tipo de migraciones. EJIE/DSGV definirá, conjuntamente con el

representante del adjudicatario, las pruebas que se estimen oportunas para verificar el cumplimiento de las presentes especificaciones.

Durante todo el proceso de implantación, las tareas se realizarán de forma presencial en las dependencias de DSGV-DGTSI, conjuntamente con los equipos de asistencia técnica y siguiendo siempre las directrices de la EJIE/DSGV-DGTSI.

Una vez finalizada la instalación y puesta en marcha, los trabajos realizados pasarán las correspondientes pruebas de aceptación que aseguren que la calidad obtenida es la requerida por EJIE/DSGV.

5.2.2 Organización, Seguimiento y Control del Proyecto por Parte de la Empresa Adjudicataria

El equipo de trabajo propuesto por el adjudicatario deberá estar formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas en el presente pliego.

El equipo de trabajo del adjudicatario estará dirigido por un Jefe/a o Director/a de Proyecto que deberá contar con disponibilidad para atender sin demora los requerimientos de los responsables designados por EJIE/DSGV. El responsable del proyecto deberá contar con capacidad suficiente para tomar las decisiones que se adopten sobre las prestaciones contratadas sin que estas puedan verse afectadas por la falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal. Este Delegado será el único interlocutor principal con la Dirección del Proyecto de EJIE/DSGV. Dispondrá de teléfono móvil, para facilitar su localización, y correo electrónico.

El dimensionamiento del equipo deberá realizarse acorde a la metodología planteada por el licitador, a los tiempos y planificaciones establecidas y a los requerimientos mínimos expuestos en el presente pliego.

En cualquier caso, el adjudicatario será el responsable de garantizar los medios durante la ejecución del proyecto y éstos deberán adecuarse en todo momento para cumplimiento de los hitos y plazos establecidos.

Un aspecto clave para el dimensionamiento de recursos y organización es, no solo la ejecución de los trabajos, sino también la necesidad de elaboración de documentación (informes finales, inventarios, documentación de entrega a Operación, actas de servicio…) requerida en las diferentes fases de proyecto.

Asimismo, en el inicio del proyecto, el adjudicatario deberá exponer la relación detallada del equipo de trabajo propuesto y dedicaciones. EJIE/DSGV podrá solicitar cambios sobre los recursos propuestos en caso de que, tras el análisis de la propuesta, determine que los medios propuestos no son suficientes y/o adecuados para el cumplimiento del plan de trabajo.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. Si a criterio de la Dirección del Proyecto de EJIE/DSGV, esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo del sustituto/s no serán facturables corriendo a cargo del adjudicatario.

Los componentes del grupo de trabajo desarrollarán su labor con hardware y software propiedad del adjudicatario.

El dimensionamiento del equipo de trabajo deberá realizarse considerando el tiempo necesario para la ejecución de las tareas para lograr el alcance del contrato. El dimensionamiento y dedicación final de estos recursos estará sujeto a la organización del proyecto por parte del adjudicatario para cumplimiento de los plazos previstos.

A fin de evitar riesgos de afectación al servicio por la posible indisponibilidad de los equipos que componen la actual infraestructura de seguridad, se considera de suma importancia que el adjudicatario defina las necesidades mínimas, en lo que a disponibilidad y dedicación de los recursos humanos se refiere, para asegurar el cumplimiento de los plazos de migración.

El adjudicatario pondrá a disposición el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, con el dimensionamiento y dedicaciones requeridas, para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

A continuación, se especifican los recursos mínimos identificados a los que deberá dar respuesta el adjudicatario para la ejecución del presente contrato, y que se acompañarán del equipo de trabajo necesario para la ejecución de los trabajos solicitados en los plazos requeridos:

- **Jefe/a o Director/a de Proyecto,** como interlocutor principal con EJIE/DSGV para el control de ejecución del proyecto. La persona que ejerza de Responsable del Proyecto se responsabilizará de las siguientes tareas principales:
  - Realizará un seguimiento continuo de la ejecución del proyecto, coordinando los recursos puestos a disposición del proyecto y verificando el cumplimiento de los resultados y compromisos adquiridos, tanto en plazo como en calidad de los servicios prestados
  - Dispondrá en todo momento de los medios adecuados que garanticen los resultados esperados. La organización y el dimensionamiento del equipo de trabajo deberá realizarse acorde a la metodología de trabajo planteada, a los tiempos y planificaciones establecidas y a los requerimientos mínimos expuestos en la presente contratación
  - Asistirá junto con los técnicos que se estime conveniente a las reuniones de seguimiento y revisiones técnicas que convoque EJIE/DSGV en la localización y con la periodicidad que ésta designe.
  - Garantizará que toda la información y documentación del proyecto se encuentra en todo momento actualizada en la plataforma de gestión que a tal efecto disponga EJIE/DSGV (planificación, informes de replanteo, documentos técnicos, documentos de inventario, proyectos finales, etc.)
- **Técnico/a Especialista en tecnología del fabricante de la tecnología ofertada para este expediente para el diseño y puesta en marcha,** que será el responsable técnico del diseño de la solución, plan de migración y construcción del nuevo entorno, y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP.

- **Equipo para la prestación de los servicios de mantenimiento,** adecuadamente dimensionado para la prestación de los servicios con los SLAs acordados y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP.

Dichos perfiles y su descripción deberán reflejarse en el Anexo II del PCP (anexo de adscripción de medios), justificando aquellos con requisitos en la fase de solvencia técnica.

El adjudicatario será el responsable de garantizar los medios durante la ejecución del proyecto y éstos deberán adecuarse en todo momento para cumplimiento de los hitos establecidos.

Con el inicio del proyecto, el adjudicatario deberá actualizar su plan de trabajo y exponer la relación detallada del equipo propuesto y dedicaciones en cada fase del proyecto. EJIE/DSGV podrá solicitar cambios sobre los recursos expuestos en caso de que, tras el análisis de la propuesta, determine que los medios expuestos no son suficientes y/o adecuados para el cumplimiento de los planes de trabajo.

5.3 Reuniones de Seguimiento

Para el seguimiento y control del contrato, EJIE/DSGV convocará reuniones de seguimiento con la periodicidad que ésta designe, habitualmente en sus oficinas, destinadas a validar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final.

5.4 Transferencia de Conocimiento.

Se deberá contemplar un plan de transferencia de conocimiento sobre la tecnología suministrada de al menos 5 días de duración para el personal designado por EJIE/DSGV que podrá oscilar entre 2 y 10 personas. La formación se deberá realizar de forma presencial en las instalaciones del DSGV.

Se valorará la posibilidad de certificar en las distintas tecnologías implicadas a los administradores del Gobierno Vasco.

5.5 Horarios de Actividad.

Los trabajos que se realicen en los locales del Departamento de Seguridad, de forma conjunta con técnicos o usuarios del mismo, se harán de forma adecuada a la jornada de trabajo establecida para los trabajadores del Departamento de Seguridad. En caso de que existan labores que impliquen riesgo de afección o corte en el servicio, el adjudicatario deberá comprometerse a realizar dichas labores en horario de mínimo impacto (fuera del horario laboral).

Podrán realizarse en remoto las tareas de documentación de los trabajos realizados.

5.6 Condiciones de Soporte y Mantenimiento

La empresa adjudicataria deberá considerar la ejecución de todas aquellas tareas necesarias para asegurar el correcto soporte y mantenimiento de la nueva infraestructura, siguiendo las indicaciones establecidas a continuación. Para este servicio no se proporcionarán accesos remotos al adjudicatario, por lo que se requiere de un servicio de asistencia in-situ en el cual, el personal técnico del adjudicatario deberá acudir al centro del DSGV en que se encuentre el equipamiento utilizando medios de transporte propios.

Los trabajos que se realicen en las dependencias del DSGV de forma conjunta con su personal técnico o usuarios se realizarán de forma adecuada a la jornada de trabajo establecida para los trabajadores del DSGV. En caso de que las labores impliquen riesgo de afección o corte en el servicio, el licitador deberá comprometerse a realizar dichas labores en horario de mínimo impacto (fuera del horario laboral).

5.6.1 Soporte y Mantenimiento, Software, Licencias y Parches

- Se incluye el software y licencias necesario para garantizar las funcionalidades y tecnologías propuestas, incluyendo su mantenimiento. Las licencias se activarán en el momento de instalación del equipamiento. En el caso de que alguna de las licencias siga un sistema de suscripción, esta suscripción deberá ser válida por el mismo periodo que la garantía de fabricante ofertada.
- Se incluyen las actualizaciones derivadas de la evolución tecnológica de las plataformas.
- Se deberá incluir el soporte de fabricante que permita **acceso a las actualizaciones de firmware, parches, alertas de seguridad, apertura de casos y nuevas versiones de software** durante los 3 años posteriores a la fecha de entrega. El suministro de la actualización incluirá tanto los productos como la documentación asociada.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante, de los cuales aportará los correspondientes certificados del fabricante donde se especificará el detalle de base instalada cubierta.

5.6.2 Garantía de las instalaciones realizadas

La empresa adjudicataria contraerá el compromiso formal, que deberá asumir de un modo expreso, de garantizar todos y cada uno de los suministros e instalaciones a realizar contra toda clase de defectos de material empleado.

Para los servicios de configuración se exige, como mínimo, una garantía de un año tras la aceptación de los sistemas por parte de EJIE, para corregir los posibles problemas que pudieran surgir tras su ejecución.

5.6.3 Mantenimiento Correctivo

Consiste en la atención y resolución de incidencias derivadas de cualquier elemento de la solución. Será la empresa adjudicataria quien, según proceda en cada caso de asistencia, se encargue de:

- La apertura de caso de soporte con el fabricante y el seguimiento del mismo hasta su cierre, proporcionando a EJIE/DSGV la información completa actualizada sobre el mismo (nº de caso, etc…). Sin perjuicio de lo anterior, EJIE, DSGV o un tercero contratado por EJIE/DSGV en quien

éste delegue, tendrá además la capacidad de abrir casos de soporte directamente con el fabricante y realizar el seguimiento de los mismos.

- El suministro de un equipo de sustitución original del mismo fabricante que el suministrado y características no inferiores al equipo sustituido, de forma que el servicio quede completamente restablecido dentro del tiempo máximo acordado por el SLA comprometido por el adjudicatario, así como la comunicación al DSGV de la información completa relativa al equipo de sustitución (modelo, nº de serie…). Se entiende incluido el suministro de latiguillos (siempre Patchsee), conectores, tornillería y demás pequeño material necesario para llevar a cabo la instalación del equipo según las prescripciones del fabricante, en caso de que aplique.
- La gestión de la reparación del equipo averiado, los costes asociados a su envío y devolución, así como su reposición una vez reparado, cuando proceda, en el momento indicado por EJIE/DSGV.

Todo el equipamiento suministrado deberá disponer del soporte oficial del fabricante en modalidad de 8x5 NBD.

5.6.3.1 Gestión de Incidencias

Para la gestión y control de los avisos de incidencia, el Dpto. de Seguridad del Gobierno Vasco ha establecido un Servicio de Atención a Usuarios, denominado Servicio ARRETA. Éste servicio dispone de un Centro de Atención a Usuarios (CAU) con funcionamiento 24 horas/día a través del cual se cursan los avisos a las diferentes empresas adjudicatarias. Todo el proceso de resolución de incidencias se gestionará a través de este servicio y de acuerdo con los procedimientos establecidos por el mismo. Dichos procedimientos podrán sufrir modificaciones durante el periodo de ejecución del contrato.

El adjudicatario recibirá, una vez firmado el contrato, la documentación relativa a los procedimientos a utilizar en su relación con el servicio Arreta: flujogramas del Circuito de Resolución de incidencias, de seguimiento de incidencias pendientes y de mantenimiento preventivo, formularios a cumplimentar en las diferentes fases, etc. Como parte del contrato, el adjudicatario estará obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establezca el responsable del contrato por parte EJIE/DSGV u órganos por él designados. El adjudicatario deberá proporcionar la información requerida por EJIE/DSGV para conocer la situación y desarrollo de los servicios contratados.

Con carácter general, todos los informes y registros deberán llevarse de modo mecanizado y serán puestos a disposición del responsable del contrato por parte del DSGV, quien podrá solicitarlos en cualquier momento, tanto en soporte de papel como en formato electrónico (compatible con Access-Microsoft u ODBC).

El responsable del contrato por parte del EJIE/DSGV podrá solicitar en cualquier momento y de forma puntual la ejecución de operaciones de mantenimiento correctivo con objeto de solventar cualquier situación anómala que haya detectado en el equipamiento y garantizar su correcto funcionamiento en el futuro.

Cuando, como consecuencia de una reparación o sustitución, la documentación técnica entregada no reflejase el estado y configuración real de los equipos, el adjudicatario se verá obligado a actualizar los

documentos que estuvieran afectados, de modo que en todo momento la documentación técnica se corresponda con la situación. El adjudicatario deberá suministrar a EJIE/DSGV las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se haya basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. Al finalizar el contrato, el contratista estará obligado a devolver toda la documentación, tanto la original como la actualizada, a EJIE/DSGV.

5.6.4 Mantenimiento Evolutivo

A continuación, se indican los requisitos relativos a los acuerdos de nivel de servicio en el mantenimiento evolutivo/preventivo que se aplicarán en el presente expediente.

El licitador a partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo 2 anuales) debe realizar propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad del servicio, incluyendo:

- Propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas.
- Análisis de las versiones software buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red.
- Obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida.
- Nuevas optimizaciones que surjan con el tiempo.
- Health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones, aplicación de las best practices y las recomendaciones particularizadas a nuestro entorno.

En los informes preventivos, como mínimo dos, uno a final del primer trimestre y otro a final del tercer trimestre, deben de reflejarse las acciones sobre el hardware /software que se consideren necesarias:

- Propuesta.
- Ventajas/inconvenientes de la migración.
- Inconvenientes de la no migración.
- Estimación de esfuerzo e impacto sobre el servicio.
- Observaciones si las hubiera.

6 Condiciones de Seguridad.

Las condiciones de Seguridad que se exponen a continuación afectan a la totalidad de lotes que integran el presente P.C.T.

El adjudicatario se compromete a cumplir la política de Seguridad de la Información del DSGV y todas las normativas y procedimientos aplicables en el contexto del servicio. El adjudicatario y el personal a su cargo están obligados a guardar secreto y absoluta confidencialidad respecto de la información que les sea confiada en virtud del servicio prestado, así como seguir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información del DSGV:

- No introducir software informático ajeno al DSGV.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad existentes o previstos.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Departamento de Seguridad, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Acceder únicamente a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Utilizar exclusivamente la password-clave a él asignada y adquirir el compromiso de actuar de forma cuidadosa para que nadie conozca su palabra de paso.
- Utilizar adecuadamente y de forma cuidadosa los sistemas de seguridad implantados, de forma que se respeten y mantengan los niveles de seguridad.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de la información y eviten su alteración, pérdida, sustracción, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. Además, el adjudicatario adquirirá los siguientes compromisos, que a continuación se describen en cuanto a materia de seguridad se refiere:

- Los equipos conectados a la red del DSGV no podrán conectarse a ningún sistema informático o de telecomunicaciones ajeno al DSGV.
- Los equipos o sistemas que por su actividad requieran conexión a servicios externos al DSGV deberán estar aislados, es decir, separados física y lógicamente de la red informática del DSGV.
- Está expresamente prohibida la instalación de módems (o similar) en equipos (PCs, Servidores, etc.) conectados a la red del DSGV.

6.1 Seguridad Laboral.

El adjudicatario cumplirá todas las normas vigentes sobre Seguridad y Salud en el Trabajo. La utilización de todos los equipos necesarios para la correcta ejecución de los trabajos objeto del presente pliego se realizará de acuerdo con la normativa actual en Seguridad y Salud Laboral. Asimismo, se extremarán las precauciones y se formará al personal responsable de ejecutar los trabajos objeto de este expediente, con el fin de evitar que se expongan a trabajos y/o situaciones que puedan ser perjudiciales para su salud.

6.2 Secreto y Confidencialidad.

El personal del adjudicatario estará obligado a conocer y respetar las normas de confidencialidad que dicte el DSGV. El técnico responsable del DSGV facilitará al personal de la empresa las autorizaciones de entrada a los centros. El adjudicatario se verá obligado a guardar las normas vigentes sobre Copyright, propiedad intelectual, documentación clasificada o de difusión restringida, etc., aplicables a toda aquella información y documentación que, por necesidades del contrato, esté obligado a manejar.

6.3 Acceso y Protección de Datos.

El adjudicatario quedará expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este P.C.T., ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

La realización por parte del adjudicatario del presente contrato, pueden conllevar la necesidad de tratar datos de carácter personal, considerando como tales todos aquellos afectados por lo dispuesto en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El adjudicatario se compromete a garantizar y mantener el nivel de seguridad que corresponda en cada caso, a los tratamientos que contengan datos de carácter personal y que puedan serle facilitados o a los que hubiere de tener acceso para la realización del contrato.

A efectos del cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal, el adjudicatario deberá manifestar y garantizar que dispone y tiene implantados en su organización los procedimientos de seguridad de acuerdo con lo dispuesto en la normativa de protección de datos de carácter personal. Dicha normativa de seguridad deberá tener establecidos los oportunos mecanismos de identificación y

comprobación de las personas que pueden tener acceso a sus recursos y sistemas de información, así como a los ficheros que contengan o puedan contener datos de carácter personal. Igualmente, la mencionada normativa de seguridad tendrá también establecidos los procedimientos de control de soportes en que puedan hallarse datos de carácter personal, así como los procedimientos de control de incidencias que pudieran afectar a la seguridad de los datos de carácter personal.