RENOVACIÓN DE LICENCIAS CHECKPOINT EN FIREWALLS DE EUSKOTREN

Número de expediente P10032886

Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares

euskotren

Julio 2023

ÍNDICE

1. OBJETO 3
2. ANTECEDENTES 4
3. ALCANCE 5
3.1. Licenciamiento 5
3.2. Servicios de soporte de integrador 5
4. EJECUCION DEL SERVICIO 7
4.1. Organización y dirección de los trabajos 7
4.1.1. Comité de Dirección 7
4.1.2. Comité de Seguimiento 7
4.2. Planificación de los trabajos 8
4.2.1. Acuerdos de Nivel de Servicio 9
4.2.2. Penalizaciones 10
4.3. Equipo humano 12
5. CONDICIONES PARTICULARES 14
5.1. Presupuesto 14
5.2. Plazo 14
5.3. Facturación 15
5.4. Confidencialidad y seguridad 15
5.5. Garantía 16
6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS 17
6.1. Sobre de capacidad y solvencia 17
6.2. Sobre de juicios de valor 17
6.3. Sobre de fórmulas 18
7. CRITERIOS DE VALORACIÓN 19
8. Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas 20

1. OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación de "Licencias de soporte de los firewalls marca Checkpoint de Euskotren y servicios de soporte asociados", con número de expediente P10032886.

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 Seguridad y Salud, medio ambiente, Reglamento General de Protección de Datos e igualdad de género a la vez que tratará de fomentar el uso del euskera y el trato igualitario a mujeres y hombres, aplicando las políticas de Euskotren en estas materias.

2. ANTECEDENTES

La Sociedad Pública Eusko Trenbideak – Ferrocarriles Vascos S.A. (Euskotren) dispone de diversas sedes donde tiene instalado equipamiento de procesamiento de datos y de comunicaciones.

Para proteger dichas instalaciones, existen un conjunto de equipos cortafuegos, en formato físico, del fabricante Checkpoint, que se identifican a continuación:

- 4 equipos modelo 15600 instalados en Lutxana (2 en HA) y Lebario (2 en HA), cuyas licencias vencen el 31/07/2023
- 3 equipos modelo 6200 instalados en Atxuri (2 en HA) y Vitoria-Gasteiz (1), cuyas licencias vencen el 03/02/2024

3. ALCANCE

3.1. Licenciamiento

El alcance del licenciamiento incluye:

- En todos los casos, vigencia hasta el 31/12/2025
- Soporte para cuatro (4) cortafuegos modelo Checkpoint 15600 (CPAP-SG15600-NGTX-HPP)
- Soporte para tres (3) cortafuegos modelo Checkpoint 6200 PLUS
- En todos los casos, deberá incluirse:
  - Collaborative Standard Support
  - Next Generation Threat Prevention and SandBlast (NGTX) Package subscription
  - SmartEvent
  - SmartReporter
  - Compliance
  - 50 accesos remotos para los dos (4) frontales (200 licencias)

3.2. Servicios de soporte de integrador

Deberán incluirse las siguientes tareas/servicios:

- Servicio de soporte Correctivo/Reactivo de las Infraestructuras CheckPoint:
  - Gestión reactiva de consultas técnicas en 2º nivel
  - Gestión de Incidencias que afecten al funcionamiento o disponibilidad de las infraestructuras
  - Gestión de Problemas
  - Gestión de soporte con el fabricante
  - Diagnóstico y recuperación en caso de mal funcionamiento
  - Atención a través de: Hot-Line Telefónico/E-Mail/Acceso Web

- *Diagnóstico y recuperación en caso de mal funcionamiento*

- *Servicio de soporte Preventivo/Evolutivo de las Infraestructuras CheckPoint:*
  - *Gestión de Versiones*
  - *Gestión de Capacidad y Rendimiento*
  - *Gestión de Conocimiento*
  - *Creación de nuevas configuraciones bajo demanda*

4. EJECUCION DEL SERVICIO

4.1. Organización y dirección de los trabajos

El esquema de organización propuesto estará formado al menos por los siguientes comités:

4.1.1. Comité de Dirección

Será el órgano de mayor rango en el servicio, con autoridad en los ámbitos de la organización del proyecto y la supervisión del cumplimento del contrato.

Contará con la participación de una persona que represente a la Dirección de Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos junto con la persona responsable del proyecto por parte de Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos.

Entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:

- Revisión de la marcha del servicio.
- Facilitar los recursos especiales que demande la jefatura del servicio.
- Aprobar y poner en marcha las decisiones que afectan a la organización y que no estén previstas en el contrato.
- Aprobar cualquier cambio de especificaciones que modifique los términos del contrato.
- Resolver los litigios que eventualmente pudieran producirse y arbitrar en los imprevistos con impacto en aspectos de calidad, costes o plazos.

4.1.2. Comité de Seguimiento

Será el foro de análisis operativo de la marcha del servicio, con autoridad en los ámbitos de la gestión de los recursos asignados al proyecto y su plan de trabajo, y la satisfacción de las especificaciones y plazos contractuales.

Contará con la participación de la persona responsable del proyecto por parte de Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos y de la empresa proveedora del servicio.

Entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:

- *Revisar la Planificación y grado de avance de las actividades del servicio, estableciendo, en su caso, planes de acción correctivos oportunos.*
- *Analizar los riesgos y tomar decisiones para minimizar su impacto.*
- *Aprobar los cambios que no excedan del ámbito del contrato.*
- *Facilitar recursos materiales que precise el Equipo del servicio.*
- *Recepcionar los entregables objeto de servicio, tras la conformidad del Equipo del servicio.*
- *Informar al Comité de Dirección del avance del servicio y entregables recepcionados.*
- *Aprobar la valoración y presentar propuesta al Comité de Dirección, de los cambios solicitados, que excedan el ámbito del contrato o afecten a la planificación o costes.*
- *Revisar la situación de incidencias ocurridas en el servicio.*

4.2. Planificación de los trabajos

La empresa adjudicataria deberá realizar los trabajos objeto del contrato en el plazo marcado en el presente pliego técnico, contados a partir de la firma de la correspondiente acta de inicio. Asimismo, deberá establecer una planificación inicial con suficiente detalle, que debe figurar en la propuesta a presentar en la licitación.

Dicha planificación recogerá, al menos, todas las actuaciones señaladas en el apartado "3. ALCANCE" del presente pliego técnico.

Al planificar los trabajos, la empresa licitante deberá tener en consideración que el personal técnico de infraestructura y comunicaciones designado por Euskotren, tendrá una disponibilidad limitada por hallarse inmerso en otros proyectos.

La empresa adjudicataria presentará un plan de las intervenciones previstas periódicas, con definición detallada de su contenido, periodicidad y esfuerzo horario para ejecutarlas durante el mantenimiento.

No obstante, se deberá tener en cuenta que, ocasionalmente, determinadas acciones de administración y operación del sistema deberán ejecutarse fuera de los horarios laborables de Euskotren para evitar interferir con la operativa diaria de la organización. La planificación y ejecución de estas acciones se gestionará conjuntamente con el equipo de sistemas de Euskotren y no supondrán coste adicional para Euskotren.

Además, se definirán los informes mensuales de seguimiento e información de estado de la infraestructura con el objeto de mejorar y prevenir malos funcionamientos de la misma.

Todos los documentos se escribirán utilizando lenguaje inclusivo y en una de las lenguas oficiales de la CAPV.

En relación a la planificación, figurarán explícitamente en la misma los aspectos que a continuación se señalan:

- *Propuesta de reuniones de seguimiento entre las partes.*
- *Cualquier otro hito relevante que afecte a la ejecución del servicio, además de los señalados en el presente apartado.*

4.2.1. *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 mantenimiento de los cortafuegos.

A continuación, se reflejan los diferentes niveles de servicio requeridos por Euskotren en cada uno de los ámbitos de los servicios incluidos en el alcance:

Ámbito	Indicador	Criticidad	Objetivo
Mantenimiento correctivo / Soporte a incidencias y peticiones	*Tiempo de Respuesta a una incidencia/petición*	*Alta*	*1 hora*
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		*4 horas*
	Tiempo de Respuesta a una incidencia / petición	*Media*	*2 horas*

Ámbito	Indicador	Criticidad	Objetivo
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		8 horas
	Tiempo de Respuesta a una incidencia / petición	Baja	8 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia /petición		48 horas

El horario de atención será de lunes a domingo en horario continuado (24 x 7).

Donde:

- Criticidad:
  - Alta: incidencia que impide el correcto funcionamiento de un proceso clave o afecta a múltiples personas usuarias.
  - Media: incidencia que afecta a funciones de proceso no claves, o a un número de personas usuarias reducido.
  - Baja: incidencia que no paraliza el trabajo de Euskotren ya que existen otras vías para resolver el proceso.
- Objetivo: las unidades reflejadas en horas se consideran horas naturales para las incidencias de alta criticidad y laborales para las incidencias de criticidad media o baja

Las peticiones y las incidencias se darán de alta por Euskotren en el Sistema ProactivaNET y será la empresa adjudicataria la que cerrará la incidencia una vez solucionada. En caso de que la incidencia se repita por un cierre en falso de la misma, el tiempo a contar será el de la apertura de la nueva incidencia.

4.2.2. Penalizaciones

Para la gestión de las penalizaciones del contrato de soporte se establece lo siguiente:

- *Se considera 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, dando lugar, si fuera necesario, a la visita del personal técnico a las instalaciones de forma presencial.*
- *Se considera 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 a la persona usuaria afectada, para su aceptación.*
- *El catálogo de Peticiones se elaborará en la fase inicial del servicio y se establecerán los plazos de ejecución correspondientes para cada tipo de petición, de común acuerdo entre Euskotren y la empresa adjudicataria.*
- *En caso de que surjan discrepancias sobre la prioridad de una incidencia o petición, siempre prevalecerá el criterio de Euskotren.*
- *Las penalizaciones se aplicarán sobre el importe de factura mensual correspondiente pudiendo llegar a una penalización máxima de un 30% 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.*
- *En caso de que la empresa adjudicataria resulte penalizada con la máxima penalización en dos de los últimos seis meses, Euskotren podrá interrumpir el contrato sin opción a indemnización de ningún tipo para la empresa adjudicataria.*

Indicador	Criticidad	Objetivo	Penalización en importe mensual por múltiplo de tiempo
Tiempo de Respuesta a una incidencia/petición	Alta	1 hora	0.5%
Tiempo de Resolución de incidencia / petición		4 horas	1%
Tiempo de Respuesta a una incidencia / petición	Media	2 horas	0.2%
Tiempo de Resolución de incidencia / petición		8 horas	0.4%
Tiempo de Respuesta a una incidencia / petición	Baja	8 horas	0.1%
Tiempo de Resolución de incidencia /petición		48 horas	0.2%

Además, Euskotren revisará mensualmente el cumplimiento de los índices de disponibilidad exigidos. Aplicando si correspondiesen, las siguientes penalizaciones en la facturación del mes posterior al que ha sido examinado.

Cuando no se presenten los informes mensuales de mantenimiento en el plazo establecido se penalizará cada día de retraso con 50 euros/día.

4.3. Equipo humano

Las empresas licitadoras propondrán su planteamiento en relación a la organización y dirección de los trabajos, estableciendo las unidades y roles que consideren necesarios para garantizar la correcta ejecución del proyecto.

La empresa licitante describirá la organización del equipo de trabajo previsto, así como los perfiles de las personas que formen parte de dicho equipo adscritas a este contrato.

El personal que se proponga como integrante del equipo de trabajo deberá incluir, como mínimo, los siguientes roles:

- Persona coordinadora del servicio
- Equipo técnico

La empresa licitadora podrá proponer el número de personas que integren el equipo requerido para la ejecución del servicio de soporte

Una vez iniciados los servicios, cualquier cambio en el equipo de trabajo propuesto deberá ser comunicado con al menos quince días de antelación. Las personas sustitutas tendrán una formación académica y profesional equivalente o superior a la exigida en los presentes pliegos y en la carátula para la persona a la que sustituyen. La empresa adjudicataria propondrá las nuevas personas del equipo de trabajo y Euskotren comprobará si cumplen con los requisitos exigidos en los pliegos. Se deberá garantizar un plazo de solapamiento mínimo de dos semanas entre la incorporación de la nueva persona y la salida de la persona sustituida, sin coste adicional para Euskotren.

Además, si Euskotren considera que el servicio no se presta con la calidad debida, la empresa contratista deberá realizar los cambios oportunos en su organización para prestar el servicio con la calidad debida a juicio de Euskotren.

Se valorará la presencia de mujeres en el equipo de trabajo con dedicaciones de más del 50%, especialmente si asumen cargos o roles de responsabilidad. En caso de sustitución de un perfil ofrecido y adjudicado como "mujer", la empresa adjudicataria deberá ofrecer otro perfil "mujer". En caso de que esto no pueda ser realizado, la empresa adjudicataria aceptará una penalización del 10% en todas las facturas.

Se valorará la presencia de profesionales con más de 55 años en el equipo de trabajo con dedicaciones de más del 50%. En caso de sustitución de un perfil ofrecido y adjudicado como "mayor de 55 años", la empresa adjudicataria deberá ofrecer otro perfil "mayor de 55 años". En caso de que esto no pueda ser realizado, la empresa adjudicataria aceptará una penalización del 10% en todas las facturas.

Ambas penalizaciones son acumulables.

5. CONDICIONES PARTICULARES

5.1. Presupuesto

El importe del presupuesto máximo de licitación formulado por Euskotren para la prestación de estos servicios asciende a la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL EUROS (245.000,00 €), dentro del cual se entenderán incluidos todos los conceptos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, y el beneficio industrial de la empresa contratista, con la única excepción del IVA.

Este importe ha de incluir todos los servicios y trabajos descritos en el alcance:

- *Licenciamiento de los siete (7) equipos de Euskotren hasta el 31/12/2025 (importe no superior a 220.000,00 €)*
- *Servicio de soporte hasta el 31/12/2025 (importe no superior a 25.000,00 €)*

Además, para acometer otros trabajos no contemplados inicialmente en la oferta técnica adjudicada, que obedezcan a razones sobrevenidas y se consideren necesarias para el buen fin del objeto del contrato, y siempre de manera justificada, se establece una posible ampliación de hasta un 20% sobre el importe total estimado de licitación.

El valor estimado de esta licitación, a efectos de su publicación, incluyendo las ampliaciones máximas, asciende, por lo tanto, a 294.000,00 € (IVA excluido).

Las ofertas económicas cuyo importe total suponga una rebaja superior al 30% sobre el presupuesto máximo de licitación, podrán considerarse anormalmente bajas y seguidos los trámites indicados en la carátula del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, podrán no ser admitidas.

No habrá revisión de precios durante la vigencia del contrato.

5.2. Plazo

El plazo previsto para activación de las licencias de soporte será:

- *El 1/08/2023 para los cuatro equipos modelo 15600*
- *El 04/02/2024 para los tres equipos modelo 6200*

El servicio de soporte de integrador deberá prestarse desde el 1/08/2023.

5.3. Facturación

Se podrán emitir facturas del importe adjudicado conforme a los siguientes hitos:

- *A la puesta en servicio de las nuevas licencias.*
- *Por certificaciones mensuales/bimensuales/trimestrales (a concretar) para el caso de los servicios de soporte asociados.*

En todo caso, Euskotren abonará dichas facturas a los 30 días a partir de la fecha de emisión de las mismas.

5.4. 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 proyecto, comprometiéndose a no revelar o utilizar la misma sin el consentimiento escrito de las personas responsables designadas por 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 proyecto, comprometiéndose la empresa adjudicataria a:

- *No permitir el acceso a la misma a personal no relacionado con el proyecto.*
- *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.*

5.5. Garantía

La empresa adjudicataria se comprometerá a revisar y, en su caso, actualizar las licencias si, durante el periodo de garantía, se detectaran comportamientos anómalos en los equipos.

Este compromiso deberá extenderse durante tres (3) años, como mínimo, a contar desde la firma del acta de recepción provisional (tras la activación de la licencia correspondiente).

6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

A continuación, se describe la estructura que deberán seguir las ofertas de las empresas licitadoras:

6.1. Sobre de capacidad y solvencia

Documentación administrativa y de solvencia según lo especificado en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares y su Carátula.

6.2. Sobre de juicios de valor

La empresa licitante describirá en su propuesta lo solicitado en el presente pliego, para lo cual presentará los siguientes apartados:

- *Alcance: Apartado en el que se describe el alcance que comprenderá el proyecto, tanto en licencias como en servicios.*
- *Metodología: descripción de la metodología a aplicar para la ejecución del servicio.*
- *Plan de trabajos: La empresa licitante realizará una propuesta de planificación para la realización de los trabajos aquí descritos. El Plan de Trabajo incluirá un Cronograma completo para la ejecución de los trabajos recogidos en este Pliego.*
- *Plan de mantenimiento*
- *Equipo de trabajo: organización, roles y tareas del personal asignado al presente proyecto.*
- *Medios materiales y documentación: La empresa licitante describirá los medios materiales de soporte con los que cuenta para la realización de los trabajos descritos. En caso de proponer una solución ya existente en mercado, deberá proporcionarse una documentación descriptiva de dicha solución. Se indicará la documentación que se entregará en caso de resultar adjudicataria.*
- *Gestión medioambiental: medidas específicamente propuestas para esta licitación*

6.3. Sobre de fórmulas

Se adjuntarán los modelos económicos que figuran en el Punto 8 de este Pliego: Modelo de Proposición de criterios evaluables mediante fórmulas, incluido lo relativo a la ampliación del plazo de garantía.

7. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Los criterios de valoración son los que se recogen en la carátula del PCAP.

8. Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas

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

DECLARO

I. Que he recibido el anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el "Renovación de licencias CheckPoint de Euskotren y servicio de soporte asociado", con número de expediente P10032886

II. Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, con su contenido, el Pliego de Condiciones 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 estimada de .....€, (máximo 245.000,00 €) en cuyo precio deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los conceptos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal y el beneficio industrial del contratista, con la única excepción del IVA, según el desglose de precios ofertados en la siguiente tabla:

CONCEPTO	Totales
(A) Licenciamiento FW 15600	..... €
(B) Licenciamiento FW 6200	..... €
(C) Servicios de soporte (Máximo 25.000,00 €)	..... €
TOTAL GENERAL (A+B+C) (Máximo 245.000, 00 €)	..... €

Los precios no deberán tener más de dos decimales. Si se pusieran más de dos decimales, sólo se computarán los dos primeros. No se admitirán precios nulos, 0€, o que superen los máximos indicados en la tabla.

V. Que, en relación con la garantía sobre las licencias, propongo un plazo de ..... años (mínimo 3 años), a contar a partir de la fecha de activación de las mismas.

VI. Plazo mínimo de validez de la oferta: ..... meses (mínimo 3 meses), a partir de la recepción de ofertas

En ....., a .....de ..... de 2023

Fdo.:

Cargo: