PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de soporte y mantenimiento de los productos SIAVAL: plataforma safecert, plataforma custodia, RA y plataforma portafirmas.

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2022/02132

Índice *Página*

CONTENIDO

1. OBJETO DEL CONTRATO 4
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 5
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 5
2.2. Alcance del contrato 5
2.3. Licencias 7
2.4. Soporte Técnico 7
2.5. Consultoría Técnica 7
2.6. Operación, mantenimiento y administración 8
2.7. Gestión y control 8
2.8. Ubicación del equipo de trabajo 9
3. LOTES 10
4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES 11
5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 12
5.1. Plataforma tecnológica 12
5.2. Herramienta de gestión del servicio 12
6. VARIANTES TéCNICAS 13
7. MUESTRAS 14
8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO 15
8.1. Plan de trabajo 15
8.2. Ubicaciones 15
9. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO 16
9.1. Modelo organizativo 16
9.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 16
9.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 16
10. EJECUCIóN 17
10.1. Condiciones de ejecucióN 17

10.1.1. Horario 17
10.1.2. Condiciones especiales de tipo medioambiental..... 17
10.2. Modelo de control y seguimiento 17

1. OBJETO DEL CONTRATO

Actualmente Osakidetza dispone de una plataforma de custodia corporativa SIAVAL Custodia, una plataforma de firma centralizada SIAVAL Safecert, una Plataforma SIAVAL Portafirmas, y una Plataforma de RA SIAVAL RA de la empresa **Sistemas Informáticos Abiertos, S.A**, para dar servicio a las necesidades corporativas de firma y custodia de Osakidetza.

Está implantada para dar servicio a todas las organizaciones sanitarias de Osakidetza. El propósito de este expediente es contratar los servicios de soporte y mantenimiento de los productos siaval: plataforma safecert, plataforma custodia, RA y plataforma portafirmas y la actualización (upgrade) hardware de la plataforma SIAVAL Safecert, consistirá en la adquisición e instalación completa del nuevo hardware. En los entornos de producción (2 appliances físicos) y pre-producción de OSAKIDETZA (1 appliance físico).

Dentro del alcance de todos los servicios a prestar, se deberán contemplar los entornos de pre-producción y producción de todas las Plataformas.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1. ORGANIZACIONES IMPLICADAS O LUGAR DE PRESTACIÓN Y/O EJECUCIÓN

Todas las organizaciones de Osakidetza

2.2. ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente, en lo relativo a los PRODUCTOS SIAVAL: PLATAFORMA SAFECERT, PLATAFORMA CUSTODIA, RA Y PLATAFORMA PORTAFIRMAS, es contratar los servicios de mantenimiento y administración de dichas plataformas, referido a los siguientes aspectos:

- Mantenimiento de 3 licencias de Pasarela de firma SIAVAL
- Mantenimiento de 3 licencias de Manager de firma SIAVAL
- Mantenimiento de 3 licencias de Custodia de SIAVAL
- Mantenimiento de 3 licencias de Portafirmas de SIAVAL
- Mantenimiento de 3 licencias de RA de SIAVAL.
- Mantenimiento de 1.000 licencias de Portafirmas SIAVAL
- Mantenimiento de las 6.400 licencias SIAVAL Safecert
- Mantenimiento de las Upgrade SIAVAL SafeCert & Portafirmas End User License volumen usuarios 25.000 + 20%
- Mantenimiento de la plataforma SIAVAL Safecert, SIAVAL Custodia, SIAVAL Portafirmas, SIAVAL RA
- Servicio soporte básico ante incidencias centralizando la comunicación de las incidencias y errores detectados en los sistemas y llevando a cabo las acciones necesarias para la resolución de las mismas.
- Servicio de soporte extendido de 24X7 para las incidencias críticas que tienen un impacto significativo en el entorno de producción del cliente.
- Soporte a la Administración de las plataformas.
- Soporte a la Gestión y control de las plataformas.
- Suministro de nuevas versiones y parches.
- Informes de seguimiento de la actividad realizada.
- Gestión de incidencias a través de la herramienta de incidencias del cliente iTSM (HP Service manager)
- Consultoría Técnica
- Instalación (upgrade) hardware de la plataforma SIAVAL Safecert.

Se contemplan los servicios y productos desplegados actualmente en los entornos de producción y pre-producción de OSAKIDETZA, como se puede ver en la siguiente tabla conjunta:

Elemento	Descripción	Tipo	Cantidad
SIAVAL Custodia			
SEC-SIAVAL-Custody	Appliance SIAVAL Custodia in Pro	Appliance	2
SEC-SIAVAL-Custody-Dev	Appliance SIAVAL Custodia in Dev	Appliance	1
SIAVAL Safecert y Portafirmas			
SEC-Safecert-Manager	SIAVAL SafeCert Secure Appliance in Pro	Appliance	2
SEC-Safecert-Pasarela	SIAVAL Safecert Pasarela for Appliance in Pro	Software	2
SEC-Safecert-Manager-Dev	SIAVAL SafeCert Secure Appliance in Dev	Appliance	1
SEC-Safecert-Pasarela-Dev	SIAVAL Safecert Pasarela for Appliance in Dev	Software	1
SEC-Safecert-CALs	SIAVAL Safecert Client Access License, incl. SIAVAL Safecert CSP Client	Software	6.400
SEC-SIAVAL-Portafirmas	Appliance SIAVAL Portafirmas in Pro	Appliance	2
SEC-SIAVAL-Portafirmas-Dev	Appliance SIAVAL Portafirmas in Dev	Appliance	1
SEC-SIAVAL-CALs	Usuarios Portafirmas	Software	1.000
Upgrade SIAVAL SafeCert & Portafirmas End User License volumen usuarios 25.000 + 20%	Usuarios Safecert+Portafirmas	Software	1
SIAVAL RA			
SEC-SIAVAL-RA	Appliance SIAVAL Portafirmas in Pro	Appliance virtual	2
SEC-SIAVAL-RA-Dev	Appliance SIAVAL Portafirmas in Dev	Appliance virtual	1

Añadiendo a todo lo anterior, la actualización (upgrade) hardware de la plataforma SIAVAL Safecert, consistirá en la adquisición e instalación completa del nuevo hardware. En los entornos de producción (2 appliances físicos) y pre-producción de OSAKIDETZA (1 appliance físico).

2.3. LICENCIAS

Derecho a una licencia de 25.000 + 20% licencias de uso de SIAVAL Safecert, 3 licencias de SIAVAL pasarela de firma, 3 licencias de SIAVAL Manager de firma, 3 licencias de SIAVAL custodia, 3 licencias de SIAVAL RA, 3 licencias de SIAVAL portafirmas y 25.000 + 20% licencias de uso de SIAVAL Portafirmas.

2.4. SOPORTE TÉCNICO

Las tareas a realizar principalmente hacen referencia:

- Soporte ante incidencias (tanto de hardware como de software),
- Soporte ante incidencias de severidad alta, en horario 24 x 7 x 365.
- Corrección de bugs de producto e instalación de nuevas versiones y parches de los elementos contemplados en el ámbito del servicio de cara a mantener el sistema actualizado para garantizar su correcto funcionamiento.
- Resolución de problemas surgidos durante la utilización del software implantado en el entorno de producción.
- Gestión de incidencias a través de la herramienta de incidencias del Osakidetza iTSM (HP Service manager).
- Soporte en la integración con aplicaciones de negocio.
- Actualización de documentación del Servicio.
- Actualización de los certificados de los servicios
- Gestión de políticas de Custodia y Validación

2.5. CONSULTORÍA TÉCNICA

Las tareas a realizar principalmente hacen referencia:

- Soporte a las áreas de negocio de OSAKIDETZA en la resolución de dudas e incidencias relacionadas con la firma electrónica.
- Soporte al CAU de OSAKIDETZA como segundo nivel, respecto a los flujos a seguir para la gestión de las consultas e incidencias.
- Gestión con el servicio de SIA de las consultas e incidencias relacionadas con los servicios de firma descritos en el primer punto.
- Gestión de los cambios que afecten a los servicios de firma electrónica, entre los que se pueden encontrar las actualizaciones del servicio de BD de OSAKIDETZA, cambios en las comunicaciones, mantenimientos planificados en los centros de datos, cambios en los certificados SSL de la infraestructura, configuración de nuevas Autoridades de

Certificación en los servicios de Custodia o Portafirmas.

- Coordinación de las actualizaciones de versión de los productos de firma proporcionados por SIA o por terceros (IZENPE, etc.).
- Gestión para la incorporación de nuevos procesos de negocio en el Portafirmas, en los servicios de firma centralizada o en los servicios de Custodia, asesorando e impulsando la implantación de soluciones de firma electrónica en los sistemas de información de OSAKIDETZA.
- Gestión del ciclo de vida de los certificados utilizados por OSAKIDETZA y por terceros con relación con OSAKIDETZA.

2.6. OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN

El grupo de tareas está orientado a la realización de tareas planificadas que permitan garantizar la disponibilidad de los servicios, asegurar el correcto funcionamiento de todos sus componentes, su adecuada evolución en cuanto a la aplicación de parches y a la actualización de versiones de los productos utilizados:

- Administración de la plataforma de forma global. Deberá realizar los cambios en la configuración de los servicios que sean necesarios debidos a necesidades del servicio, derivados por cambios de configuración de elementos de los que dependa (servicios de validación, servicios de sellado, balanceadores, BBDD…) o por las necesidades de incorporación de nuevos procesos de negocio de Osakidetza.
- Realización de Backups periódicos de configuración e información de los equipos físicos, rotado de logs.
- Realización de revisiones periódicas de los componentes del servicio, para detectar posibles problemas ocultos, problemas derivados de cambios en la configuración o en el uso de los servicios.

2.7. GESTIÓN Y CONTROL

Las tareas a realizar son la monitorización y supervisión de la infraestructura para conocer el estado del sistema en su globalidad y prevenir posibles incidencias anticipándose a ellas y mitigar su impacto si llegasen a producirse, así como la gestión, supervisión y control del servicio para garantizar que se presta con los niveles de calidad esperados.

2.8. UBICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

La prestación del servicio se realizará en las instalaciones del adjudicatario.

Se requiere con el objeto de poder atender in situ, tanto a las actividades de soporte al despliegue, como la resolución de incidencias críticas, que pudieran requerir el desplazamiento de los técnicos a instalaciones de **Osakidetza**. Las ofertas incluirán la propuesta a este respecto.

Para la realización del trabajo de manera remota, los costes de conexión, infraestructura (hardware y software) que fuesen necesarios, correrán por cuenta del adjudicatario. Se deberá garantizar la **conectividad bidireccional** desde el adjudicatario a **Osakidetza**, y viceversa, entre los entornos de ambas organizaciones para facilitar la construcción, pruebas e identificación de incidencias de la cartera de aplicaciones a mantener.

3. **LOTES.**

Lote 1: Soporte y Mantenimiento.

Lote 2: Provisión Safecert.

4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES

El marco regulatorio de los trabajos objetos de esta contratación está conformado, en particular, por las siguientes normativas:

- Normativa en materia de Salud.
- Normativa de Protección de Datos.
- Normativa de Seguridad de la Información.
- Normativa ITIL de buenas practicas

5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

5.1. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La aportada por el proveedor SISTEMAS INFORMATICOS ABIETOS S.A, adecuada a la realidad y necesidades de Osakidetza.

5.2. HERRAMIENTA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

En el caso del servicio de Soporte las herramientas de gestión a utilizar serán las siguientes:

- La herramienta utilizada por el CAU de Osakidetza, para registro y gestión de las consultas e incidencias técnicas y funcionales de los aplicativos, es el producto HP Service Manager.
- La herramienta utilizada en Osakidetza para la Gestión de la Demanda y el flujo de Mantenimiento, es el producto HP-PPM (Project and Portfolio Management).

En caso de requerirse la integración de las herramientas actuales y futuras de Osakidetza, con la herramienta propia del proveedor, los costes derivados de esta integración correrán a cargo del adjudicatario.

6. VARIANTES TÉCNICAS

No.

7. MUESTRAS

No.

8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO

8.1. PLAN DE TRABAJO

No procede.

8.2. UBICACIONES

Sin perjuicio de lo que expresan los siguientes párrafos, Osakidetza se reserva el derecho de modificar la política en cuanto a ubicaciones del equipo durante el transcurso del contrato, sin que ello suponga un coste adicional para Osakidetza.

La prestación del servicio se realizará en las instalaciones del adjudicatario. Incluyendo aquellas donde tenga desplegados sus sistemas de información.

Para la realización del trabajo de manera remota, los costes de conexión, infraestructura (hardware y software) que fuesen necesarios, correrán por cuenta del suministrador. Se deberá garantizar la conectividad bidireccional desde el proveedor a Osakidetza, y viceversa, entre los entornos de ambas organizaciones para facilitar la construcción, pruebas e identificación de incidencias de la cartera de aplicaciones a mantener.

9. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

9.1. MODELO ORGANIZATIVO

Para la gestión y el desarrollo del servicio, los licitadores deberán detallar en su propuesta el organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del servicio de este pliego.

9.2. MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Detalle del equipo total de trabajo, que los licitadores consideren necesario, identificando la categoría, dedicación y funciones a desarrollar, para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego.

9.3. MEDIOS MATERIALES ADSCRITOS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Los medios materiales requeridos para la ejecución del contrato, correrán a cargo del adjudicatario.

10. EJECUCIÓN

10.1. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

10.1.1. Horario

El horario de prestación de servicios será el siguiente:

- De lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas.

A efectos del presente contrato, se determina un tiempo de disponibilidad de 24 horas, los 365 días al año para las incidencias muy urgentes hasta resolución.

Quedan incluidos en este expediente, los servicios de soporte de SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS S.A que fueran necesario tener localizados, para dar cobertura a las intervenciones planificadas en los sistemas de Osakidetza.

10.1.2. Condiciones especiales de tipo medioambiental.

La empresa adjudicataria declarará que durante la ejecución del contrato se aplicarán medidas que respeten el medioambiente a través del uso de tecnologías y equipamientos que favorezcan el ahorro energético, el consumo responsable y la promoción del reciclado de materiales.

10.2. MODELO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual de la prestación del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctoras que sean necesarias.

Por parte de Osakidetza habrá un responsable encargado de:

- Realizar una supervisión de las tareas, a quien se deberá dar cuenta de forma mínimamente mensual de los avances o problemas que se van encontrando en la gestión diaria.
- Marcar pautas a seguir o modificaciones a los procedimientos establecidos

De lo detallado anteriormente se deriva que el licitador deberá describir en su Oferta:

- El modelo de control y seguimiento a aplicar durante la prestación del servicio, incluyendo las reuniones de seguimiento a celebrar, su objetivo, su periodicidad, los asistentes necesarios, los controles que deben ser ejecutados, etc.

- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del servicio, y para cada solicitud de trabajo realizada. Se detallará su objetivo y al menos parcialmente, su contenido.
- Los indicadores de calidad del servicio a medir, y su criticidad asociada.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras

El Acuerdo de Nivel de Servicio deberá ser el siguiente:

Prioridad	Descripción	Tiempo máximo Respuesta
P1	Crítica	3 horas
P2	Importante	8 horas
P3	Moderado / Normal	24 horas
P4	Menor / Baja	48 horas
P5	Por planificar	Por planificar

Por tiempo de respuesta se entiende desde que el servicio de soporte hace suya la incidencia y comienza a gestionar los recursos para la resolución de la misma.

El horario de cobertura de los servicios de tratamiento de incidencias en el presente será:

- [P1 a P2]: servicio 24x7x365 días al año
- [P3 a P5]: horario de oficina, lunes a viernes laborables de 8:00 a 18:30h

Documento firmado por: NICOLAS FRANCISCO GONZALEZ LOPEZ
En la fecha 27.09.2022 09:20:45 CEST