

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADQUISICION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y APLICACIONES INFORMATICAS DEL CONSEJO ECONOMICO Y SOCIAL VASCO

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es la adquisición y el mantenimiento de los equipos y aplicaciones informáticas del Consejo Económico y Social Vasco (CESV), de acuerdo con las especificaciones que se detallan en el presente pliego.

2. SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO

Deberán cubrirse los servicios que actualmente están en funcionamiento, así como realizar el suministro de todo el material necesario para su implantación.

De forma inicial, y sin perjuicio de las posibles ampliaciones o reducciones que en el futuro puedan producirse, esta es la situación actual:

El Consejo Económico y Social Vasco dispone de PC's y un datacenter en sus propias instalaciones consistente en los siguientes elementos y servicios:

2.1. HW:

- 2 Servidores o host de virtualización (VMware) con 32 de memoria Ram y un procesador Intel Xeon E5620 4C/8T 2.40 GHz
- 1 Cabina de almacenamiento ISCSI Fujitsu Eternus DX 60 S2 con 1.8 Tb de almacenamiento neto
- 1 switch HP procure para la SAN
- 1 Nas para Backup de 8 Tb brutos
- 9 PC's HP Pro 7300 mt Intel core i5-2400 (3.10GHz, 6M Cache), Memoria 4Gb PC3-1060 Disco duro 1TB 7200 rpm STA-3G, DVD+R/-RW Sistema operativo Windows 7. Monitor led de 2211x21,5"

2.2. SW y servicios

- Plataforma de Virtualización de VMware
- Controlador de dominio Windows server 2008 R2
- Servidor de ficheros Windows Server 2008 R2
- Servidor Citrix Xenapp XX sobre Windows Server 2008
- Servidor de Backup Windows Server con Veeam Backup & Replication
- Antivirus Symantec Endpoint Protection
- Servidor LAMP para Pressbook
- Servidor Atalaya (Windows Server 2008 R2)
- Servidor Sage Contaplus y Nominaplus

Estos elementos cuentan con una antigüedad aproximada de 5 años y es necesaria su renovación para garantizar la continuidad y una adecuada prestación de servicios a los usuarios de la red del CES Vasco.

No obstante, considerando el avance de las soluciones y servicios cloud así como la fiabilidad y amplitud de los anchos de banda de las conexiones a internet actuales, se plantea la posibilidad

de externalizar la infraestructura aprovechando la ejecución de la actualización de los servicios existentes.

Por ello, se solicita oferta para un servicio de datacenter o infraestructura como servicio (cloud computing) que dé servicio a las necesidades y recursos de los usuarios del CESV de una manera segura y fiable y totalmente gestionada.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO

Se solicitan los siguientes suministros y servicios:

- Implantación de una infraestructura informática en cloud o datacenter externalizado, que dé servicio a las necesidades indicadas.
- Nº de servidores y capacidad de almacenamiento a determinar por el proveedor.
- Migración de los servicios de Directorio Activo y Ficheros a la última versión e instalación en la infraestructura cloud.
- Migración de los servidores de Pressbook, Atalaya y Sage al servicio cloud.
- Backup de archivos y máquinas virtuales.
- Monitorización de los servicios cloud, servidor local y comunicaciones.
- Implantación de un sistema de seguridad perimetral y de alta disponibilidad de acceso a internet (firewalls).
- Establecimiento de un Red Privada Virtual entre el datacenter y la red local del CES Vasco.
- 9 PC's de última generación, como mínimo i5 a 3.2Ghz, con grabadora, RAM mínima de 8GB, HD SSD de al menos 256GB, Windows 10 Pro y monitores led panorámicos de al menos 20,5", teclado y ratón.
- Migración de perfiles e instalación personalizada de 10 puestos de trabajo.
- Mantenimiento preventivo mensual y soporte técnico a demanda para toda la infraestructura y PC's usuarios durante los 4 años del contrato.

4. SERVICIOS DE SOPORTE Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

4.1. SERVICIOS DE SOPORTE

El adjudicatario será el responsable de ejecutar las actividades habituales para proporcionar un servicio de soporte adecuado, asumiendo la responsabilidad y la coordinación de los problemas relativos al servicio cloud y al mantenimiento de los equipos y programas hasta su resolución, incluyendo:

Soporte de primer nivel:

Servicio de atención personal en el horario de oficina del CES Vasco para asegurar la cobertura del servicio Cloud. Este servicio incluirá la recepción, clasificación, escalado, seguimiento, cierre y reporte de las incidencias. Este servicio será un soporte de primer nivel de interlocución para todo lo relacionado con el servicio cloud.

Soporte de segundo nivel:

Servicios de operación y explotación que incluyen tareas de gestión y supervisión de sistemas, usuarios y cambios, así como diagnóstico y resolución de incidencias. En el caso de que una incidencia sea imputable a un tercero (por ejemplo, un fabricante o servicio externo) se realizará un seguimiento hasta su resolución, actuando como interlocutor.

Soporte de tercer nivel:

Servicio de escalado funcional y soportado oficialmente por los distintos fabricantes involucrados en el proyecto.

4.2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Con el objetivo de delimitar la calidad del servicio prestado se proponen los siguientes niveles de servicio.

Objetivos de nivel de servicio

Objetivos de nivel de servicio		
Medida	Definición	Objetivo
Porcentaje de disponibilidad del servicio de soporte y mantenimiento.	Porcentaje de tiempo durante el cual el servicio está disponible durante el horario normal, menos el impacto de cualquier tiempo previsto o acontecimientos imprevistos.	Porcentaje objetivo: 98%
Tiempo máximo de respuesta	Prioridad Alta = < 4 horas Prioridad Media = < 8 horas Prioridad Baja = < 16 horas	95%
Revisión del SLA	Revisión del servicio para determinar si se requieren cambios.	1 revisión anual.

Clasificación de Incidencias

- Alta Prioridad. La red o el sistema está fuera de servicio, o existe un impacto crítico en el servicio.
- Media Prioridad. Se detecta una pequeña incidencia en la red o en un sistema, pero el funcionamiento del servicio, permanece operativo.

- Baja Prioridad. Se solicita asistencia técnica para modificaciones en configuraciones, que mejoran una solución, pero no tiene impacto negativo en el servicio.

Excepciones de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

Los tiempos imputables para el cálculo del cumplimiento del nivel de servicio se verán modificados por las siguientes excepciones:

- Causas comunes no imputables al adjudicatario, como la caída de líneas por parte de los proveedores.
- Resolución de incidentes que dependan de terceros y por tanto no imputables al adjudicatario.
- Escalados a otros niveles externos al ámbito de actuación del adjudicatario.

El cómputo global del SLA no tendrá en cuenta el tiempo de cesión de control de la incidencia a elementos externos al adjudicatario.

Volumen medio incidencias y mantenimiento

El volumen medio de horas año de referencia asciende a 100 horas al año.

5. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS

El datacenter o servicio cloud deberá estar disponible, al menos, en el horario de oficina del CESV de 7:30H a 20:30H.

El datacenter o servicio cloud deberá contar con las siguientes certificaciones:

- Esquema Nacional de Seguridad
- LOPD

6. FASE DE IMPLANTACION

El licitador detallará en su oferta el plan de actuación comprometido. Éste contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Se incluirá un calendario detallado de provisión, configuración y puesta en funcionamiento de los servicios.

Se proporcionará un plan de pruebas para verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos de la solución propuesta y de la solución global en su conjunto.

El diseño del plan contemplará al menos las siguientes actuaciones inmediatas:

- Puesta en funcionamiento de los servicios cloud.
- Puesta en funcionamiento de los equipos informáticos.
- Instalación y puesta en marcha de todo el equipamiento necesario, así como de todos los elementos accesorios requeridos para la prestación de los servicios solicitados. A estos

efectos, se entiende por equipamiento cualquier hardware, software, firmware, sistema operativo servidores, licencias, software de control, etc. necesarios para el funcionamiento de las soluciones que aporte el adjudicatario.

7. FACTURACION

El adjudicatario facturará por una parte la instalación y suministro de equipos al finalizar la misma y el resto de servicios mensualmente de acuerdo con el precio ofertado durante los tres años de duración del contrato.

La empresa operadora adjudicataria deberá designar un gestor que será el interlocutor responsable de los aspectos relacionados con la facturación del CESV.

8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En todas las operaciones que se realicen en cumplimiento del contrato, la adjudicataria velará de forma escrupulosa por el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral y de prevención de riesgos laborales. Deberá cumplir todo lo previsto en su sector por la normativa en vigor de prevención y riesgos laborales, en especial, lo relativo a los principios de la acción preventiva (art. 15 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales), formación de trabajadoras y trabajadores (art.19), y equipos de trabajo y medios de protección (art. 17) y demás normativa específica en la materia.

9. RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS DEL ADJUDICATARIO

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos y técnicos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico al CES Vasco con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de la implantación de los servicios objeto del contrato.

10. SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD

Tanto los licitadores como el adjudicatario se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información y especialmente a la de carácter personal de conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), que la empresa licitadora o adjudicataria pudiera obtener del CES Vasco y a procurar su custodia y no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que medie la autorización por escrito por parte de esta Institución. Esta obligación estará en vigor aun cuando el contrato haya llegado a su término o haya sido cancelado. Todo ello, de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.



Bilbao, 13 de enero de 2017

Francisco Jose Huidobro Burgos – Presidente