



CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE SERVICIO

“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA SEGURIDAD PERIMETRAL Y DE LA RED DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN”.

PROCEDIMIENTO: ABIERTO

Expte: nº. PA3/2017





CORTES DE CASTILLA Y LEÓN





INDICE

1. Objeto del Contrato	5
2. Sistemas objeto del contrato	5
3. Servicios a prestar	6
3.1. Personal técnico especializado	6
3.2. Cobertura de licencias sobre los sistemas	7
3.3. Garantía sobre el equipamiento de red y de seguridad	8
3.4. Convenios de Colaboración	9
3.5. Servicios de asistencia técnica	9
3.5.1. Supervisión de los sistemas durante las sesiones plenarias.	9
3.5.2. Asesoramiento especializado en la arquitectura de la red y seguridad	10
3.5.3. Mantenimiento de las instalaciones y los sistemas	10
4. Planificación, dirección, seguimiento y control de los servicios	15
4.1. Plan de mantenimiento	15
4.1.1. Planificación y ejecución de tareas	16
4.1.2. Documentación e informes	17
4.2. Plan de continuidad de servicios	17
4.3. Niveles de calidad de servicio (Service-Level Agreements)	18
4.4. Plan de Calidad	20
4.4.1. Equipo de seguimiento del proyecto	20
4.4.2. Equipo técnico	21





CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

4.4.3. Gestión de incidencias	21
4.4.4. Gestión de la configuración	23
4.4.5. Gestión de licencias	23
5. Cuestiones adicionales	24
5.1. Ampliaciones y mejoras.....	24
5.2. Transferencia tecnológica	24
5.3. Seguridad y control de accesos a las Cortes de Castilla y León	25
5.4. Recursos puestos a disposición del adjudicatario	25
5.5. Consultas sobre el pliego de prescripciones técnicas	26





1. Objeto del Contrato

La presente licitación tiene por objeto la prestación de los servicios de mantenimiento, asistencia, gestión y licenciamiento de: el equipamiento de red, los sistemas de protección perimetral y el de copia de seguridad del sistema de información de las Cortes de Castilla y León, en adelante CCyL.

En concreto dichos servicios comprenderán:

- La asistencia técnica de personal especializado en la sede de las CCyL, especialmente la asistencia a las sesiones plenarias.
- La gestión de las garantías sobre el equipamiento instalado.
- La renovación, mantenimiento y gestión de las licencias pertinentes para su uso y conservación.
- El mantenimiento de los sistemas. En particular el mantenimiento preventivo (revisiones y chequeos), el mantenimiento correctivo (reparación de averías), y el mantenimiento adaptativo (reconfiguraciones, actualizaciones de firmware y software).

2. Sistemas objeto del contrato

Con la finalidad de poder definir los servicios objeto de la presente licitación se especifican a continuación las características técnicas de la red y de la seguridad informática implantadas actualmente en las CCyL, formadas por los equipos informáticos, el software y las licencias correspondientes que permiten su correcto funcionamiento.

La instalación global del sistema de seguridad y de la red a mantener se dividirá a su vez en los siguientes sistemas:

- A) Sistemas de red de área local.
- B) Sistemas de seguridad perimetral.
- C) Sistema de copias de seguridad.
- D) Sistemas de monitorización de red.



A) Sistemas de red de área local. Los sistemas que actualmente configuran la red de área local de las CCyL son:

- Enrutadores de red centralizados.



CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

- Conmutadores de red Ethernet.
 - Puntos de acceso inalámbricos y dispositivos para su administración y gestión centralizados.
 - Cableado de patcheo e interconexión por fibra óptica, par trenzado u otros.
- B) **Sistemas para la seguridad perimetral:** La red de las CCyL consta de un sistema de protección para mantener los servicios y la información a salvo de ataques de carácter informático. Los sistemas a mantener son:
- Sistemas unificados para la gestión de amenazas.
 - Sistemas para el filtrado de correo electrónico.
 - Sistemas para establecimiento de conexiones remotas seguras.
- C) **Sistema de seguridad de la información:** las Cortes de Castilla y León disponen de un sistema de copia de seguridad del sistema de información.
- D) **Sistemas de monitorización de servicios centrales:** así mismo las CCyL cuentan con sistemas de supervisión de la red y de la seguridad perimetral:
- Sistema de monitorización centralizada de electrónica activa de red.
 - Sistema de monitorización, análisis e informes para sistemas unificados para la gestión de amenazas.

3. Servicios a prestar

3.1. Personal técnico especializado

El adjudicatario pondrá a disposición de las CCyL el personal técnico necesario para la realización de tareas de mantenimiento sobre los sistemas descritos en la prescripción 2 "Sistemas objeto del contrato" de este pliego.

Con carácter general el adjudicatario pondrá a disposición de las CCyL un técnico que prestará sus servicios en la sede, al menos dos días a la semana en horario de 10 a 13 horas. No obstante lo anterior, aquellas semanas en que se celebre Sesión Plenaria el adjudicatario comprometerá la asistencia técnica necesaria desde media hora antes del inicio hasta la finalización de dichas sesiones, independientemente de su duración. En todo caso la asistencia técnica se organizará de manera que siempre queden cubiertas en su totalidad las sesiones plenarias.





El horario establecido con carácter general se podrá modificar de acuerdo con las instrucciones dadas por el servicio de Informática de CCyL cuando los mantenimientos u otras operaciones a realizar sean necesarias llevarlas a cabo fuera del horario habitual.

El adjudicatario **podrá ofertar un número de horas semanales adicionales** a las ya mencionadas en el presente apartado. Si fuese el caso, el adjudicatario acordará el horario general de la prestación del servicio con los responsables técnicos de las CCyL. Dichas horas adicionales se valorarán conforme a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en la Cláusula 10.1.1.2.

El adjudicatario **incluirá además en su oferta una serie de horas adicionales a las de asistencia en la sede para mantenimiento en remoto**, que se utilizará de acuerdo con los técnicos de las CCyL. Esta cuestión se valorará conforme a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en la Cláusula 10.1.1.3.

3.2. Cobertura de licencias sobre los sistemas

Corresponderá al adjudicatario la renovación de todas aquellas licencias necesarias para el correcto funcionamiento de los sistemas de red y de seguridad a mantener, así como de los servicios de seguridad específicos que se encuentren en funcionamiento en el momento de la adjudicación.

En caso de vencimiento de dichas licencias durante la vigencia del contrato correrá a cuenta del adjudicatario la renovación de las mismas, de manera que el equipamiento mencionado debe estar correctamente licenciado durante la duración del contrato. En particular será responsabilidad del adjudicatario la renovación de licencias del sistema operativo, del firmware o del software que sean necesarias para el cumplimiento de sus objetivos con las debidas garantías de funcionamiento, seguridad e integridad.

El adjudicatario garantizará que todos los componentes software de los sistemas cuentan con soporte técnico autorizado del fabricante o de tercero debidamente autorizado, así como derecho de instalación de las actualizaciones o parches pertinentes.

En caso de incluir el licitador en su oferta elementos hardware o software adicionales a los existentes en las CCyL, el licitador correrá con los costes de adquisición, renovación y/o mantenimiento de las licencias de uso, de soporte técnico directo del fabricante y/o cualquier otra que sea necesaria para el correcto





funcionamiento, mantenimiento y gestión de los mismos durante la vigencia del contrato.

3.3. Garantía sobre el equipamiento de red y de seguridad

El adjudicatario ofrecerá garantía extendida sobre todos los equipos e instalaciones objeto de la presente licitación.

La garantía extendida supondrá que en caso de fallo de cualquier equipo, infraestructura o parte integrante de los mismos, se sustituirán o repararán los elementos necesarios en los plazos especificados en la oferta, sin coste alguno para las CCyL y sin que ello afecte al normal funcionamiento de dichos sistemas.

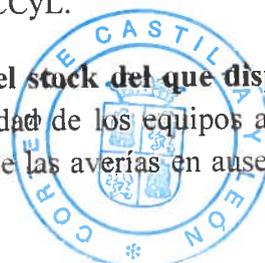
El adjudicatario presentará en su oferta los compromisos de tiempo máximo de reparación o sustitución sobre distintos tipos de equipos, tal como se menciona en la prescripción 4.3 “Niveles de calidad de servicio (Service-Level Agreements)” del presente pliego.

En caso de inclusión y/o sustitución de nuevos componentes en los sistemas descritos durante la vigencia del contrato, sean por cuenta del adjudicatario o no, el adjudicatario asumirá su garantía en condiciones iguales a las que haya ofertado para equipamiento de características similares al incorporado. Si los componentes incorporados cuentan con su propia garantía, el adjudicatario podrá hacer uso de ella para cumplir con la obligación detallada en este punto, sin perjuicio de la necesaria extensión de dicha garantía.

En todo caso la extensión de la garantía para componentes añadidos a la instalación durante la vigencia del contrato estará limitada a un incremento del 5% sobre el tamaño de la instalación en el momento de la adjudicación. En caso de inclusión de componentes por encima de ese límite, serán las CCyL quienes correrán con su garantía.

A fin de agilizar las reparaciones y el restablecimiento del servicio cuando haya una avería, el adjudicatario podrá contar con un stock de piezas y componentes para sustituir los elementos averiados. Este stock de sustitución se almacenará en las dependencias habilitadas al efecto en la propia sede de las CCyL.

El licitador incluirá en su oferta un inventario del stock del que dispondrá. Dicho inventario se valorará teniendo en cuenta la criticidad de los equipos a reparar con este stock y el incremento de tiempos de resolución de las averías en ausencia del





mismo, de acuerdo con lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en la cláusula 10.1.2.3.

3.4. Convenios de Colaboración

De cara a garantizar y agilizar el suministro de repuestos y elementos temporales de sustitución, así como el acceso al servicio técnico directo del fabricante, el licitador **incluira en su oferta los convenios de colaboración o apoyo técnico con las empresas del sector prestadoras de dichos servicios con los que cuente**. Se valorarán especialmente los convenios de los que disponga el licitador con los fabricantes de los sistemas objeto del contrato instalados en las CCyL, de acuerdo con lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en la cláusula 10.1.2.2. A estos efectos los licitadores podrán solicitar información acerca de la instalación de seguridad conforme a lo dispuesto en el presente pliego en la prescripción 5.5 “Consultas sobre el Pliego de Prescripciones Técnicas”.

3.5. Servicios de asistencia técnica

Los servicios a prestar por el adjudicatario a través del personal técnico especializado abarcan la supervisión de los sistemas de red y de seguridad durante las sesiones plenarias, asesoramiento especializado en cuestiones de diseño que afecten a esos sistemas, así como su mantenimiento.

3.5.1. Supervisión de los sistemas durante las sesiones plenarias.

El adjudicatario se encargará presencialmente de la revisión, puesta a punto y prueba de los sistemas de red implicados en la celebración de las sesiones plenarias. Estas actuaciones irán encaminadas a garantizar el correcto desarrollo de dicha actividad con las mayores garantías posibles, y al correcto funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones que ofrece la sede durante la actividad.

El adjudicatario realizará las actuaciones de preparación y puesta a punto con la antelación que sea más conveniente en cada caso de cara a contar con tiempo suficiente para poder tomar medidas correctivas sobre los sistemas en caso de detectar incidentes que pudieran dificultar los accesos a la red y/o a internet durante la celebración de la sesión, con los criterios de seguridad definidos y acordados por los técnicos de las CCyL.

En caso de manifestarse dichos incidentes, el adjudicatario se pondrá en contacto con los responsables técnicos de las CCyL de manera inmediata, y de acuerdo con ellos





ejecutará las tareas necesarias para la resolución del problema de manera eficaz, de forma que afecte lo mínimo posible a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como a los sistemas que puedan verse influidos por el mal funcionamiento de la red hasta el punto de impedir el correcto desarrollo de la sesión.

3.5.2. Asesoramiento especializado en la arquitectura de la red y seguridad

En caso de ser requerido para ello, el adjudicatario deberá asesorar al personal técnico de las CCyL en materias de arquitectura, configuración y optimización de redes, seguridad de los datos y las comunicaciones y protección de sistemas informáticos en general.

3.5.3. Mantenimiento de las instalaciones y los sistemas

El licitador incluirá en su oferta, las tareas de mantenimiento que se realizarán sobre los sistemas de red y de seguridad durante la vigencia del contrato.

El adjudicatario acepta los equipos e instalaciones existentes en las condiciones actuales de todos y cada uno de sus elementos, así como cuantas modificaciones e incorporaciones puedan introducirse durante la vigencia del contrato, haciéndose cargo de las mismas.

Todos los elementos que formen parte de los sistemas objeto de la presente licitación estarán sometidos a mantenimiento. En particular, se considerarán objeto de mantenimiento el cableado, los conectores, paneles, elementos estructurales, mecánicos, electrónica activa y/o pasiva, elementos hardware y software, etc.

El mantenimiento de los sistemas incluirá en todos los casos tanto el funcionamiento individual de cada uno de los elementos que lo componen, las interacciones entre los diversos componentes del sistema entre sí y con otros sistemas de su entorno, así como los sistemas y subsistemas en su conjunto.

Cuando se trate de servidores, estaciones de trabajo, ordenadores y demás elementos informáticos, el mantenimiento incluirá todos sus componentes internos, periféricos, dispositivos de alimentación eléctrica, dispositivos de comunicación por cualquier medio, firmware, sistema operativo y software necesario para el óptimo desempeño de sus cometidos.





El adjudicatario se compromete a ejecutar las tareas de mantenimiento, conservación y reparación en los términos, tiempos y formas exigidos en el presente pliego.

Se considerarán incluidos en el importe de la oferta los costes de desplazamiento de los técnicos, la mano de obra de la intervención y los portes de material y equipo desde y hasta la sede de las CCyL.

El adjudicatario deberá poner a disposición del personal que realizará las labores de mantenimiento cuanto equipamiento y material sea necesario para su realización. Los costes de provisión de este material correrán por cuenta del adjudicatario.

En caso de actuaciones de mantenimiento sobre equipamiento propiedad de las CCyL en instalaciones ajenas a las CCyL, el adjudicatario correrá con los costes de envío del equipamiento a dichas instalaciones y de su devolución a las CCyL, así como del importe íntegro de la reparación o cualquier otro gasto ocasionado.

Todas las salidas de equipamiento propiedad de las CCyL de la sede deberán ser previamente autorizadas por los responsables técnicos de las CCyL. El adjudicatario deberá conservar y mantener actualizada en todo momento una relación de las salidas de equipamiento de la sede de las CCyL. Dicha relación deberá estar a disposición de los responsables técnicos de las CCyL y contener los identificadores del equipamiento, la dirección y empresa a las que se envió, el motivo del envío y la fecha de salida y posterior entrada del equipo en la sede de las CCyL.

3.5.3.1. *Mantenimiento Preventivo*

El mantenimiento preventivo consistirá en las tareas efectuadas específicamente para evitar que se produzcan fallos.

El adjudicatario incluirá en su oferta las actuaciones de mantenimiento preventivo a realizar sobre cada uno de los sistemas, detallando su alcance y frecuencia. El personal técnico responsable de las CCyL podrá incluir actuaciones adicionales, así como variar el alcance y la frecuencia en caso de considerarse pertinente.

Las anomalías y problemas detectados serán notificados al personal técnico responsable de las CCyL. La corrección de los mismos se incluirá en las labores de mantenimiento correctivo.





CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

El adjudicatario deberá realizar en cada uno de los sistemas objeto de la presente licitación las siguientes tareas, de acuerdo con el Plan de Mantenimiento:

- Revisiones periódicas del estado general de los sistemas. Cada sistema deberá ser objeto de revisión al menos una vez al mes.
- Revisiones pormenorizadas y detalladas del estado de funcionamiento, problemas efectivos y potenciales de cada componente significativo de dichos sistemas, así como de su integración y funcionamiento global. Cada sistema deberá ser objeto de una de estas revisiones al menos una vez al año.
- Revisiones extraordinarias de los sistemas críticos previas a la realización de actividades de especial relevancia por parte de las CCyL.
- Monitorización y revisión de alertas automáticas de los sistemas que cuenten con esta posibilidad.
- Obtención periódica de copias de seguridad y/o información de la configuración de cada uno de los sistemas con componentes informáticos o electrónicos en los que esto sea posible.
- Elaboración de informes de estado de los sistemas y de problemas o incidencias detectados con motivo de las revisiones realizadas. Asimismo, elaboración de los mismos informes en caso de detección de malfuncionamiento o problemas serios durante actuaciones de cualquier otra índole, o cuando le sean expresamente solicitados.

3.5.3.2. *Mantenimiento Correctivo*

El mantenimiento correctivo estará destinado a corregir las averías y problemas de funcionamiento que no permitan a los sistemas cumplir sus funciones de manera óptima. Las averías o problemas detectados en los sistemas se repararán siempre que sea posible en la propia sede de las CCyL.

De no ser posible efectuar la reparación del elemento averiado en la propia sede, el adjudicatario se encargará, previa autorización del personal técnico responsable de las CCyL, de gestionar su reparación en las instalaciones apropiadas, debiendo ejecutar la reparación preferentemente personal técnico acreditado por el fabricante.





CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

En el caso de existir material de sustitución para el averiado en el stock de la sede y no poder repararse la avería en su propio emplazamiento, el adjudicatario acordará con los técnicos responsables de las CCyL su reemplazo provisional si procediera.

Los licitadores incluirán en su oferta las instalaciones de reparación con las que cuenten, indicando su proximidad a la sede de las CCyL. También indicarán si cuentan con servicio propio de reparaciones de equipos eléctricos, electrónicos e informáticos.

El adjudicatario se encargará de la gestión de las garantías que el equipamiento pueda tener frente a terceros de ser requerido para ello por los responsables técnicos de las CCyL.

El adjudicatario deberá realizar en cada uno de los sistemas objeto de la presente licitación las siguientes tareas, de acuerdo con el Plan de Mantenimiento:

- Actuaciones de resolución de mal funcionamiento de los sistemas objeto de la presente licitación, sea éste debido al propio sistema o a su interacción con otros sistemas de las CCyL.
- Actuaciones correctivas destinadas a garantizar el funcionamiento de todas las características o servicios incluidos en la oferta o acordados a posteriori con las CCyL.
- Revisión y corrección bajo demanda de los responsables de las CCyL de aquellos comportamientos de los sistemas que dificultasen o impidiesen el completo y óptimo funcionamiento de los sistemas de las CCyL.
- Tareas de reparación o sustitución de elementos hardware incluidos en las coberturas del presente pliego o en la oferta presentada por el adjudicatario.
- Tareas de reparación, reinstalación y/o reconfiguración de los elementos software incluidos en las coberturas del presente pliego o en la oferta presentada por el adjudicatario.
- Tareas de recuperación de las copias de seguridad obtenidas en caso de ser requerido para ello por los responsables de las CCyL.
- Soporte y asistencia técnica directa a usuarios finales de los sistemas en caso de ser requerido para ello por los responsables de las CCyL.





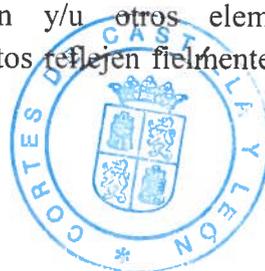
3.5.3.3. *Mantenimiento adaptativo*

El mantenimiento adaptativo es el destinado a adaptar el sistema a circunstancias y necesidades cambiantes. Incluirá las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en los sistemas para cubrir dicho fin.

El adjudicatario deberá mantener el óptimo funcionamiento de los sistemas, entendiendo por óptimo a aquel que sea más adecuado en cada momento de la ejecución del contrato. Para ello, deberá realizar las tareas que sean necesarias para alinear el funcionamiento de los sistemas con los objetivos y requisitos que las CCyL requieran de los mismos.

El adjudicatario deberá realizar en cada uno de los sistemas objeto de la presente licitación las siguientes tareas, de acuerdo con el Plan de Mantenimiento:

- Reconfiguración y optimización de los sistemas objeto del contrato durante el periodo de vigencia del mismo, con independencia de la causa que motivó la necesidad de la reconfiguración.
- Integración de los sistemas con elementos incorporados a las infraestructuras de las CCyL.
- Adecuación de los elementos objeto de mantenimiento a los criterios expresados por los responsables técnicos de las CCyL, sean estos criterios de identificación, nomenclatura, conectividad, seguridad, configuración, documentación o de cualquier otra índole.
- Implantación y puesta en marcha de toda nueva versión o actualización de producto a la que las CCyL tengan derecho en virtud de las licencias y coberturas incluidas en la oferta.
- Preparación de los prototipos o maquetas de sistemas que sean necesarias con objeto de permitir evaluar el impacto y la viabilidad de las actualizaciones e implantaciones que afecten a los sistemas objeto de la presente licitación.
- Retirada a almacén de cualquier elemento objeto de mantenimiento, así como su reincorporación a su ubicación original o a otra distinta.
- Actualización de planimetría, documentación y/u otros elementos de configuración que las CCyL posean para que éstos reflejen fielmente el estado de los sistemas en cada momento.





CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

- Elaboración y/o actualización de inventarios de elementos técnicos que formen parte de los sistemas objeto de la presente licitación.
- Elaboración de informes de degradación de los sistemas objeto de la presente licitación, incluyendo relaciones de dispositivos que estén llegando o hayan llegado al final de su vida útil, que estén cerca de superar o hayan superado su vida media, que presenten averías recurrentes o cuya tecnología haya quedado o esté cerca de quedar obsoleta.

En aquellos casos en los que sea previsible que las capacidades y funciones de los sistemas no puedan cubrir los objetivos presentes o futuros, los responsables técnicos de las CCyL podrán solicitar al adjudicatario informes de evolución. Dichos informes incluirán la situación actual del sistema, la evolución de las tecnologías relacionadas y los problemas presentes o previsibles.

Los informes de evolución podrán incluir también propuestas de implantación de nuevo equipamiento y/o de sustitución de equipamiento existente.

El adjudicatario podrá elaborar informes de evolución por iniciativa propia que pondrá a disposición de los responsables técnicos de las CCyL.

4. Planificación, dirección, seguimiento y control de los servicios

El licitador detallará en su oferta la planificación propuesta, de acuerdo con lo dispuesto en el presente apartado, para la realización de las prestaciones objeto del presente contrato.

Todos los planes presentados se discutirán con los responsables técnicos de las CCyL de cara a su adaptación y adecuación a las circunstancias particulares de las CCyL.

Los responsables técnicos de las CCyL podrán requerir del adjudicatario informes sobre el cumplimiento de los planes acordados, así como la celebración de reuniones para la evaluación, revisión y mejora continua de dichos planes durante el período de vigencia del contrato.

4.1. Plan de mantenimiento

El licitador **incluirá en su oferta un plan de mantenimiento detallado**, atendiendo a las condiciones particulares expuestas en el presente apartado.





Dicho plan se valorará conforme a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en la cláusula 10.1.2.1.

4.1.1. Planificación y ejecución de tareas

Las actividades de mantenimiento y soporte deberán ser coordinadas con los servicios técnicos de las CCyL y aprobadas por los responsables técnicos de las CCyL. Se realizarán siempre dentro de unos límites de tiempo acordados a priori con dichos servicios técnicos.

En caso de tareas que pudieran producir pérdida de datos, el adjudicatario se compromete a comunicar previamente dicha posibilidad a los responsables técnicos de las CCyL, con objeto de realizar las copias de seguridad o transferencia de datos que sean necesarios. La realización a priori de cualquier copia de seguridad no exime al adjudicatario de la obligación descrita anteriormente.

En el caso de tareas que conlleven la posibilidad de interrupciones en la disponibilidad o funcionamiento normal de los sistemas de las CCyL, el adjudicatario comunicará previamente dicha posibilidad a los responsables técnicos de las CCyL, a fin de planificar y programar su ejecución en tiempo y forma con el fin de minimizar su impacto.

En el caso de tareas que modifiquen el funcionamiento o la configuración de los sistemas, los responsables técnicos de las CCyL podrán solicitar si lo consideran pertinente un informe de impacto de la ejecución de las citadas tareas. El adjudicatario acordará con los responsables técnicos de las CCyL la conveniencia de su ejecución en los términos expuestos o su replanteamiento. Se facilitará a los responsables técnicos de las CCyL, de manera previa a la ejecución de la tarea, los mecanismos de vuelta atrás que permitan la restauración del estado del sistema al inmediatamente anterior a la ejecución de la citada tarea.

Los responsables técnicos de las CCyL podrán solicitar que la realización de cualquier tarea sea presencial, debiendo el personal de la empresa adjudicataria realizar la intervención en la propia sede de las CCyL.

Los responsables técnicos de las CCyL podrán solicitar del adjudicatario informe sobre el desarrollo de este plan, sobre las incidencias y variaciones en el mismo y sobre los resultados conseguidos en cada tarea propuesta. De igual forma, se podrán solicitar





la celebración de reuniones en las que se evalúe la situación y resultados de cada momento y se realicen las oportunas modificaciones correctoras al mismo.

4.1.2. Documentación e informes

Se generará documentación de todas las intervenciones realizadas, que será puesta a disposición de los responsables técnicos de las CCyL. Se acordará con los mismos el contenido de dicha documentación en función de la tipología de la intervención a realizar.

Se presentará informe por escrito a los responsables técnicos de las CCyL de las cuestiones detectadas como consecuencia de los análisis periódicos de los sistemas, durante la operación de los mismos o en la realización de las tareas relativas a las prestaciones objeto del contrato. Se presentarán también propuestas de medidas correctivas o cualquier otra cuestión de interés para el mejor funcionamiento de los sistemas.

Con periodicidad mensual se presentará un informe de las actuaciones realizadas con motivo de la ejecución del contrato. El contenido de dichos informes se acordará con los responsables técnicos de las CCyL.

Todos los inventarios de material, planos, planes de mantenimiento, manuales de equipamiento, copias de seguridad, datos de configuración, informes y demás documentos producidos y/o empleados en el curso de la ejecución del contrato se mantendrán en un sistema telemático que permita su consulta en cualquier momento tanto al personal del adjudicatario como a los responsables técnicos de las CCyL.

4.2. **Plan de continuidad de servicios**

El licitador **incluirá en su oferta los planes de contingencia, recuperación ante catástrofes o continuidad de los servicios** que se pondrán en práctica en caso de ser necesario para garantizar el funcionamiento de los sistemas o la prestación del servicio en caso de problemas severos.

Dichos planes deberán incluir, al menos, las operaciones a realizar para la restauración de los servicios afectados y un tiempo estimado de ejecución. Los planes deberán ser concordantes con el resto de la oferta en lo que se refiere a compromisos de disponibilidad de servicio y tiempos de recuperación, personal destacado en el edificio y stock de sustitución a suministrar.





CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

En aquellos casos en los que el plan incluido no permita la restauración del servicio al 100%, éste deberá explicitar qué funciones del sistema o servicio no estarán disponibles durante el tiempo que el sistema esté funcionando mediante el plan de continuidad.

El licitador incluirá asimismo la periodicidad de los ensayos y pruebas de los planes incluidos. En los casos en los que, por el impacto de la aplicación de los planes en los servicios de las CCyL, sea desaconsejable su ensayo sobre las instalaciones, se proporcionará adicionalmente un plan de prueba con los conjuntos de operaciones de verificación que permitan tener una certeza razonable de la correcta ejecución del plan de continuidad.

El adjudicatario deberá mantener y actualizar los planes según los resultados de los ensayos, los cambios en las infraestructuras o equipos implicados o las directrices de las CCyL. Del mismo modo, en aquellos casos en los que los responsables técnicos de las CCyL así lo requieran, elaborará nuevos planes de continuidad y nuevos planes de prueba de los mismos.

El adjudicatario deberá obtener la autorización explícita de los responsables técnicos de las CCyL antes de poner en práctica cualquiera de los planes de continuidad.

Este plan se valorará conforme a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en la cláusula 10.1.2.3.

4.3. Niveles de calidad de servicio (Service-Level Agreements)

El licitador incluirá los compromisos de calidad de servicio en cada uno de los sistemas y servicios incluidos en su oferta. Dichos compromisos incluirán el tiempo de primera respuesta y el tiempo de resolución de incidencias.

Se deberán incluir al menos dos niveles de calidad de servicio: los comprometidos para servicios y acciones correctivas sobre elementos críticos y los comprometidos para servicios y acciones correctivas sobre elementos ordinarios.

Se considerará elemento o servicio crítico aquél cuyo mal funcionamiento o no disponibilidad:

- a) dificulte severamente o imposibilite la celebración normal de una sesión parlamentaria o actividad institucional,





CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

- b) o afecte al 10% de los usuarios de las CCyL,
- c) o dificulte severamente o imposibilite el funcionamiento de otros sistemas de las CCyL que tengan a su vez la consideración de críticos,
- d) o exponga a las CCyL a serias amenazas contra la seguridad o integridad de su personal, sus instalaciones, sus sistemas o sus datos.

Todos los elementos o servicios que no tengan la consideración de críticos se considerarán ordinarios.

La empresa licitadora se compromete a prestar, al menos, los siguientes niveles de calidad de servicio:

Sobre sistemas críticos

- a) Cobertura asistencial: 24 horas al día los 365 días del año.
- b) Tiempo de primera respuesta ante incidencias: inferior a 30 minutos desde la comunicación de la incidencia hasta que se facilita la evaluación preliminar de estado a los técnicos responsables de las CCyL.
- c) Tiempo de restauración del servicio tras incidencia: inferior a 4 horas desde la comunicación de la incidencia.
- d) Tiempo de resolución de la incidencia: inferior a 7 días desde la comunicación de la incidencia.
- e) Tiempo de no disponibilidad al año: no superior a 20 horas/año para cada elemento, considerando tanto paradas programadas como no programadas. Podrá extenderse el tiempo total para paradas programadas previo acuerdo con los responsables técnicos de las CCyL.
- f) Tiempo de ejecución de tareas de mantenimiento: dentro de los márgenes de tiempo acordados con los responsables técnicos de las CCyL. El servicio deberá estar totalmente operativo al concluir dicho margen.

Sobre sistemas ordinarios:





- a) Cobertura asistencial: la especificada en el apartado correspondiente del presente pliego.
- b) Tiempo de primera respuesta ante incidencias: inferior a 24 horas desde la comunicación de la incidencia.
- c) Tiempo de restauración del servicio tras incidencia: inferior a 72 horas desde la comunicación de la incidencia.
- d) Tiempo de resolución de la incidencia: inferior a 7 días desde la comunicación de la incidencia.
- e) Tiempo de no disponibilidad al año: no superior a 96 horas/año para cada elemento, considerando tanto paradas programadas como no programadas. Podrá extenderse el tiempo total para paradas programadas previo acuerdo con los responsables técnicos de las CCyL,

El licitador **podrá mejorar en su oferta los compromisos de calidad de servicio descritos anteriormente**, que serán considerados mínimos y de obligado cumplimiento con independencia de los ofertados por el adjudicatario. Estos compromisos se valorarán conforme a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en la cláusula 10.1.2.3.

4.4. Plan de Calidad

4.4.1. Equipo de seguimiento del proyecto

Las CCyL designarán a los responsables técnicos que se constituirán en ~~equipo de~~ trabajo con los técnicos que designe la empresa adjudicataria a efectos de gestión y seguimiento del mantenimiento de los sistemas objeto del contrato.

Dentro de este equipo de seguimiento, el adjudicatario y las CCyL designarán los responsables de comunicación entre ambas organizaciones y aquellos que tendrán las responsabilidades de coordinar las actuaciones y establecer metodologías para las mismas.

Este equipo tomará decisiones, de acuerdo con lo establecido en este pliego, sobre la ejecución de la oferta del adjudicatario, para lograr la máxima eficacia y corregir posibles desviaciones y problemas que pudieran surgir.





El adjudicatario notificará los cambios que puedan efectuarse en el equipo mencionado en el presente apartado.

4.4.2. Equipo técnico

La empresa licitadora detallará en su oferta el equipo humano que prestará los servicios objeto del presente contrato, indicados en el apartado “3 - Personal técnico especializado y asistencia para la prestación de los servicios” del presente pliego. Deberá estar formado al menos por un responsable y cuanto personal estime necesario para cumplir con las prescripciones del presente pliego y de su oferta.

El licitador detallará explícitamente el equipo humano que estará dedicado a prestar la asistencia presencial en la propia sede exigida en el presente pliego, así como el grado de dedicación temporal de cada uno.

El adjudicatario designará un interlocutor único que actuará como responsable del proyecto por su parte y que se responsabilizará del seguimiento del proyecto al objeto de evaluar la calidad de los trabajos y el cumplimiento de los objetivos, adoptando las medidas correctoras que, en su caso, procedan. Este responsable representa al adjudicatario ante las CCyL en todo lo que concierne a la prestación de los servicios.

Si, durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar parte del personal técnico propuesto en la oferta, lo comunicará previamente a los responsables técnicos de las CCyL, con el fin de que pueda autorizarse en su caso dicha sustitución, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

Así mismo las CCyL se reservan el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello.

4.4.3. Gestión de incidencias

Las CCyL podrán comunicar al adjudicatario incidencias relativas a los sistemas objeto de la presente licitación. Dichas incidencias incluirán información sobre cuestiones detectadas por las CCyL en materia de funcionamiento, rendimiento, adecuación a los planes de mantenimiento o cualquier otra que se considere relevante.

El licitador incluirá en su oferta su propuesta para la gestión de incidencias. El procedimiento de resolución de incidencias será coherente con los planes de





mantenimiento y permitirá el cumplimiento de los niveles de calidad de servicio referidos en el presente pliego.

En todo caso, el procedimiento cubrirá las siguientes fases:

1. Detección y comunicación de la incidencia.
2. Registro de la incidencia.
3. Resolución de la incidencia.
4. Comunicación de la resolución de la incidencia y cierre de la misma.

El cierre será efectivo por comunicación expresa de los Servicios técnicos de las CCyL, en la misma se indicará si la resolución de la incidencia ha sido completa o parcial y si son necesarias actuaciones posteriores. El adjudicatario informará detalle del cambio o la incidencia detectada, los efectos provocados, el tiempo empleado en su resolución y los trabajos realizados por parte del personal propio para lograr devolver el servicio a su correcto funcionamiento.

El licitador **podrá incluir en su oferta un sistema informático de gestión de incidencias** que permita la comunicación, seguimiento y control de calidad de las mismas. Este sistema se valorará en su caso como mejora conforme a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en la cláusula 10.1.2.4.

El sistema de gestión de incidencias deberá permitir:

- a) La introducción, modificación y cierre de incidencias por parte de los responsables técnicos de las CCyL y por el personal destinado al proyecto por la empresa adjudicataria.
- b) La supervisión del estado de resolución de cualquier incidencia por parte de los responsables técnicos de las CCyL.
- c) El envío automático de correo electrónico en caso de introducción de una nueva incidencia o de cambios en el estado de una incidencia.
- d) La obtención de informes-resumen de estado de las incidencias y de incidencias recibidas/resueltas por categoría de incidencia y/o sistema afectado.





Los responsables técnicos de las CCyL deberán tener visibilidad de todas las incidencias relativas al presente contrato, no pudiéndose incorporar por parte de la empresa adjudicataria ningún mecanismo que limite o restrinja dicha visibilidad.

Dicho sistema podrá residir en las dependencias del adjudicatario o en las CCyL, en cuyo caso el licitador incluirá explícitamente los requerimientos en materia de hardware, comunicaciones y derechos necesarios para su implantación y mantenimiento.

Las CCyL se reservan el derecho de no utilizar el sistema ofertado y/o de ofrecer uno alternativo si consideran que el sistema propuesto no cumple los requisitos mínimos exigibles para su función o que los requerimientos solicitados a las CCyL para su implantación o mantenimiento son inadecuados o inadmisibles.

4.4.4. Gestión de la configuración

Los servicios técnicos de las CCyL podrán establecer mecanismos de versionado de la configuración de los sistemas objeto del presente contrato.

El adjudicatario deberá entregar puntualmente a los responsables técnicos de las CCyL toda la información de configuración de los sistemas obtenida como consecuencia de la ejecución de las tareas objeto del presente contrato. Del mismo modo, deberá entregar puntualmente todas las copias de respaldo realizadas durante el desarrollo del contrato.

El adjudicatario podrá establecer en sus dependencias sus propios sistemas de almacenamiento y versionado de copias de respaldo e información de configuración, siempre atendiendo a las cuestiones de confidencialidad de la información incluidas en la cláusula 33 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en la legislación vigente. En ningún caso podrá facilitar dicha información a terceros sin autorización por escrito de las CCyL.

El adjudicatario se compromete a entregar a los responsables técnicos de las CCyL toda la información almacenada en sus dependencias al término del presente contrato, no pudiendo guardar copia alguna por ningún motivo.

4.4.5. Gestión de licencias

Todas las licencias renovadas como consecuencia de la ejecución del presente contrato se harán figurar a nombre de “Cortes de Castilla y León”. Se incluirá en las





mismas como persona de contacto al responsable técnico designado por las CCyL. Todas las licencias y productos se registrarán con el fabricante siguiendo los mismos criterios.

El adjudicatario entregará al responsable técnico designado por las CCyL los números de licencia, números de serie, cuentas de usuario, contraseñas, mecanismos de autenticación, contactos y demás información que permitan a las CCyL la gestión directa con los fabricantes de todas y cada una de las operaciones que el fabricante proporciona a sus clientes.

En ningún caso la condición de partner, distribuidor oficial autorizado o cualquier otra relación de la empresa adjudicataria con el fabricante del componente licenciado será eximente de cumplir estrictamente las condiciones expuestas en el presente apartado.

5. Cuestiones adicionales

5.1. Ampliaciones y mejoras

Independientemente de los sistemas y servicios que se detallan en este Pliego, que son mínimos y obligatorios, los licitadores **podrán incluir en sus ofertas aquellos otros que supongan mejoras** sobre tales mínimos.

En todo caso estas mejoras y ampliaciones no supondrán variación en los precios y tarifas ofertados.

Estas mejoras y ampliaciones se valorarán conforme a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en la Cláusula 10.1.2.4.

5.2. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a los responsables técnicos de las CCyL, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, herramientas y otros recursos utilizados para resolverlos.





CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

Esta transferencia se realizara de acuerdo con los responsables técnicos de las CCyL.

5.3. Seguridad y control de accesos a las Cortes de Castilla y León

La empresa contratada entregará, y mantendrá actualizada una lista de los técnicos y personas autorizadas para el acceso a sus instalaciones y la realización de actuaciones en las mismas, con referencia del área o elementos a los que atañe dicho acceso. Las CCyL se reservan el derecho a registrar los accesos de estos técnicos y guardar la relación de los mismos por tiempo indefinido.

A los técnicos de la empresa adjudicataria se les proporcionará la correspondiente identificación, que acompañarán a los partes de trabajo en cada acceso a las instalaciones de las CCyL para las actuaciones correspondientes, tanto en los procesos de instalación y mantenimiento como para la resolución de incidencias y reuniones relacionadas con los trabajos referidos al contrato en ejecución. Dicha identificación se mantendrá visible durante su permanencia en las sede de las CCyL.

La empresa adjudicataria especificará en cada parte de trabajo el técnico o técnicos que habrán de realizar la actuación o enfrentar la incidencia o instalación. En los casos de discordancia en estas asignaciones, los responsables de seguridad de las CCyL podrán ponerse en contacto con los técnicos del servicio responsable de las CCyL o con la empresa correspondiente a efectos de la confirmación del cambio.

Los planes de mantenimiento o instalaciones reflejados en actuaciones periódicas programadas se representarán en los correspondientes partes de trabajo individuales, en los que se anotará la identificación de la actuación, fecha programada y actuación de la misma. Al igual que en el apartado anterior, en las desviaciones o alteraciones en estos planes periódicos las CCyL contactarán con los servicios técnicos o la empresa y se asegurarán de la exactitud del parte de trabajo.

Los oferentes deberán mencionar en su oferta la aceptación, para el personal de apoyo técnico, de las normas de control de presencia dictadas por las CCyL.

5.4. Recursos puestos a disposición del adjudicatario

Las CCyL pondrán a disposición del adjudicatario un almacén cercano al área técnica para el almacenamiento del stock comprometido y del resto de equipamiento y material necesarios para la ejecución del contrato.





CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

Las CCyL pondrán a disposición del adjudicatario un espacio de taller para pequeñas reparaciones.

Los recursos cedidos por las CCyL al adjudicatario no son para su uso exclusivo, debiendo compartir dichos espacios cuando así sea necesario. En todo caso, las CCyL procurarán que el almacén de equipamiento y material técnico sea de uso exclusivo y cerrado con llave.

5.5. Consultas sobre el pliego de prescripciones técnicas

Los licitadores podrán solicitar información adicional sobre el presente pliego hasta diez días antes de que venza el plazo de licitación que se indica en el pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La solicitud se realizará a través de correo electrónico a la dirección contratacion@ccyl.es o a través de fax al 983 421 671.

Se procederá a la contestación de las solicitudes de información adicional que pudieran recibirse mediante correo electrónico. En el caso de que se trate de la resolución de una duda frecuente o que se estime que su conocimiento por todos los licitadores es necesario para garantizar los principios de transparencia e igualdad, se publicará en el perfil de contratante de las Cortes de Castilla y León (<http://www.ccyl.es/cms/actualidad/contratacion/>).

No serán atendidas las solicitudes de información adicional que se reciban fuera del plazo habilitado al efecto, o realizadas por procedimiento distinto a los reseñados.

Dada la especial naturaleza de la Institución Parlamentaria, en aquellos casos en los que la información solicitada por los potenciales licitadores no pudiera ser publicada por motivos de seguridad, confidencialidad o de cualquier otra índole, las Cortes de Castilla y León podrán exigir al demandante de información la aceptación por escrito de un acuerdo de confidencialidad como requisito previo a la entrega de la documentación solicitada.

