

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS
SOFTWARE Y APPLIANCES DE LA SOLUCION
VERITAS NETBACKUP”***



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS SOFTWARE Y APPLIANCES DE LA SOLUCION VERITAS NETBACKUP” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON CRITERIO ÚNICO

INDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN	3
CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TÉCNICO EXISTENTE.....	3
CLÁUSULA 5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO.....	3
CLÁUSULA 6. SERVICIO DE SOPORTE	4
CLÁUSULA 7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	6
CLÁUSULA 8. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	7
CLÁUSULA 9. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y COMPROMISOS DEL ADJUDICATARIO EN EL CASO DE ACCESO REMOTO A INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA.....	8
CLÁUSULA 10. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS	9
CLÁUSULA 11. CALIDAD	9
CLÁUSULA 12. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO	10



CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), y por la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid –artículo 26– (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante, la **Agencia**), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recogen, en concreto, las siguientes:

d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.

e) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.

h) El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.

En consideración a lo anterior y para el mejor desempeño de las funciones mencionadas, la prestación de los precitados servicios conlleva la elaboración de los planes de sistemas de información y de las comunicaciones de la Comunidad de Madrid, así como la dotación, administración y mantenimiento de las infraestructuras que los soportan, lo que se realiza a través de la Subdirección General de Infraestructuras y Operaciones.

Dentro de las soluciones de salvaguarda de la información (en adelante Backup) que la Agencia tiene implantadas en los distintos Centros de Datos, se dispone desde el año 2019 de la solución de como medida de protección instalada en los sistemas de almacenamiento que soportan el 50% servicio de Backup de los sistemas de la Comunidad de Madrid.

Para garantizar la operatividad y disponibilidad de este servicio y mantener unos niveles óptimos de seguridad, se considera necesario continuar con el mantenimiento de esta solución, objetivo de este Pliego de Prescripciones Técnicas.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1221322516739606168692

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el mantenimiento y soporte del licenciamiento de software y hardware asociado (Appliances modelo 5340) de producto “Veritas Netbackup”, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Los servicios de mantenimiento y soporte demandados se ofrecerán sobre el producto Veritas Netbackup, instalados como solución de Backup, y dimensionados para soportar 476 TB de licencia y 476TB en cada appliance de almacenamiento.

Por tanto, el alcance total del contrato tanto para mantenimiento de licencia software de Netbackup, como para el mantenimiento hardware y software de los appliances modelo 5340, comprende los servicios que se detallan en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TÉCNICO EXISTENTE

El entorno del servicio de backup consta de 2 Appliances (cabinas de discos) distribuidas en los CPDs principal y respaldo de la Comunidad de Madrid.

La licencia software que gobierna esta infraestructura de backup está dimensionada para **476 TB** de información.

La infraestructura de backup está compuesta por 2 servidores físicos en cluster con sistema operativo Linux que actúan como servidor principal (Master Server) y por 2 Appliances modelo 5340 donde se almacena la información y actúan como media server.

CLÁUSULA 5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO

A continuación, se detallan los servicios que deberá prestar el adjudicatario para el mantenimiento de los productos.

- **Mantenimiento de las licencias de los productos software** indicados, durante toda la vigencia del contrato.
- **Mantenimiento de las licencias y de los productos hardware** indicados, durante toda la vigencia del contrato.
- **Acceso a las mejoras de producto.** El adjudicatario se compromete a tener actualizados y a disposición de la Agencia una lista completa de los productos bajo soporte. Las actualizaciones estarán disponible a través de internet.
- **Nuevas versiones.** Por una nueva versión se entenderá cualquier actualización de un producto, ya implica corrección de errores o defectos, introducción de mejoras, incorporación de funcionalidades o cambios introducidos por problemas de interoperabilidad con otros fabricantes con independencia de la denominación comercial que reciba.

Durante el periodo de vigencia del contrato el adjudicatario deberá facilitar, sin coste adicional, las nuevas versiones o actualizaciones de los componentes software a medida que sean liberadas por el fabricante, así como la documentación necesaria para llevar a cabo su implantación y configuración. El adjudicatario deberá analizar y comunicar el impacto de estas actualizaciones a la Agencia.



CLÁUSULA 6. SERVICIO DE SOPORTE

El servicio de Soporte tiene por objeto establecer la asistencia técnica para el correcto funcionamiento de todos los productos Veritas, (Netbackup y Appliances), actualmente instalados en los CPD's de Tres Cantos y Julián Camarillo.

Las condiciones del servicio de soporte requerido serán las siguientes:

- **Servicio de soporte:** disponible 24x7 desde web o teléfono.
- **Servicio de soporte onsite:** Respuesta inicial onsite de 4 horas.

Una vez que se verifique el problema y se necesite envío de piezas o reparación.

- **Diagnóstico Remoto:** a petición de la Agencia, el adjudicatario podrá acceder a los sistemas de la Agencia remotamente para analizar problemas. Esto será realizado exclusivamente con el consentimiento de la Agencia, y el personal del adjudicatario accederá exclusivamente a los sistemas autorizados por la Agencia. El adjudicatario deberá proporcionar a la Agencia software para asistirle en el diagnóstico y/o resolución del problema.
- **Notificación de incidencias:** como sistema preferente de notificación de incidencias, el adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia un número de teléfono de soporte técnico. Las incidencias también se podrán notificar electrónicamente a través de un sitio Web exclusivo.

Se definirá "incidente" como cualquier suceso inesperado o no deseado con consecuencias en detrimento de la operatividad, disponibilidad o seguridad de los sistemas de información.

La Agencia y los ingenieros de soporte asignados por el adjudicatario acordarán cual es el problema a resolver, así como los parámetros para una resolución adecuada, pudiendo requerir múltiples llamadas telefónicas, así como trabajo de investigación fuera de línea para alcanzar la solución final.

La Agencia tendrá acceso a los ingenieros de soporte del fabricante para la notificación y tratamiento de incidencias relacionadas con el servicio.

El horario de notificación de incidencias será de 24 horas, 7 días a la semana

- **Coordinación entre diversos fabricantes.** El adjudicatario trabajará con otros proveedores clave en la resolución de problemas en entornos heterogéneos. Cuando los problemas notificados sobre productos **Veritas Netbackup** implican interacciones con productos de terceros, y la Agencia tenga acuerdos de soporte con dichos terceros, el adjudicatario compartirá información de diagnóstico y colaborará con ellos para proporcionar una solución.
- **Servicios Planificables:** el adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia un servicio de asistencia in situ como apoyo a la resolución de incidencias del servicio fuera del horario de soporte establecido para realizar trabajos orientados a la modificación de configuraciones de los productos, actualización de versiones o implantación de nuevas funcionalidades.

Estos servicios de asistencia in situ se facilitarán por ingenieros técnicos especialistas en seguridad del adjudicatario, con experiencia demostrable en instalación y configuración del software que compone la plataforma.

El servicio de asistencia in situ constará de un máximo de **100 horas** imputable como **Servicios Planificables** a coste variable durante el plazo de ejecución del contrato, estas horas se consumirán bajo demanda o petición del Responsable del Servicio de Madrid Digital.



Procedimiento para el encargo de Servicios Planificables:

1. Solicitud de Valoración de encargo general por MADRID DIGITAL, y respuesta por el adjudicatario.
2. Revisión por MADRID DIGITAL, aceptación/rechazo,
3. Ejecución de encargo general por el adjudicatario en el caso de ser aceptado.
4. Entrega por el adjudicatario (entregable) y revisión por MADRID DIGITAL.

Debido a las características actuales de trabajo, el servicio de asistencia puede ser en remoto.

En el caso de no consumirse la totalidad de las horas anteriormente indicadas, no se originará ningún tipo de derecho de indemnización para el adjudicatario.

- **Servicio de soporte especializado:** el adjudicatario estará obligado a realizar los acuerdos necesarios con el fabricante para facilitar acceso directo de la Agencia a los siguientes servicios de **Veritas Netbackup**, asociados a su servicio:

- **Soporte 24x7**
- **Asignación por parte de la Agencia de la prioridad de los casos.** Un caso no queda cerrado hasta que la Agencia da su conformidad.
- **Soporte en la planificación de migración de versiones**, instalación de productos y parches y consultas de configuración
- Dentro del soporte técnico se contemplan los siguientes **servicios**:
 - Realización de consultas sobre el uso de productos objeto del contrato.
 - Solicitud de ayuda en las instalaciones
 - Realización de cualquier consulta técnica referente a los productos en mantenimiento.
 - Realización del ajuste de parámetros de funcionamiento del software y/o hardware.
 - Información sobre cualquier incidencia técnica acerca del mal funcionamiento de los productos objeto del Pliego.
 - Solicitud de actualización de productos y manuales.
- **Envío periódico de todas las nuevas versiones de software**, firmware, así como de los parches publicados
- **Prioridad** en la resolución de casos y desarrollo de parches cuando estos son escalados a desarrollo.
- **Acceso directo por parte del personal de la Agencia a recursos en línea mejorados del fabricante**, que faciliten información sobre los desarrollos de los productos, las cuestiones de asistencia técnica, el estado de los casos de servicio, y las amenazas potenciales que puedan afectar al servicio, incluyendo:
 - **Herramienta de gestión de casos**, que permita realizar un seguimiento del estado del servicio.
 - **Acceso a la Base de conocimiento**, que facilite información de seguridad detallada y completa, así como información de malware y procedimientos para su tratamiento.



- **Avisos de malware y ataques** sucedidos en otros clientes para evitar que ocurran en la Agencia.
- Una vez remitida una incidencia por parte de la Agencia, será su CSM asignado el encargado de velar por su resolución.
- **Servicio de soporte extendido**
El equipamiento hardware, objeto de este contrato Appliances 5340, requieren de un soporte extendido a lo largo de la ejecución del contrato.

CLÁUSULA 7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

- **Niveles de servicio:**

Se definen los siguientes niveles de criticidad ante los posibles incidentes en los productos objeto de soporte.

- **Niveles de prioridad:**

Se tendrán en cuenta tres niveles de prioridad para calificar la criticidad de la incidencia:

- **Severidad 1.** Criticidad Alta. Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
- **Severidad 2.** Criticidad Media. Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja.
- **Severidad 3.** Criticidad Baja. Degradación esporádica de la funcionalidad.

- **Tiempos máximos de respuesta:**

El **tiempo de respuesta** se define como el tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria realiza la primera comunicación, según los canales establecidos, informando sobre el análisis de las causas de la incidencia y las acciones correctivas a realizar, con los plazos en los que se llevarán a cabo.

Para el cómputo de los tiempos máximos de respuesta se tendrá en cuenta el horario de servicio establecido anteriormente (24x7). Quedando definidos de la siguiente manera:

PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
1	1 hora
2	4 horas
3	8 horas

La Agencia pondrá a disposición del adjudicatario los medios y recursos necesarios para facilitar su labor, facilitándole la información que precise para ello, así como el acceso al lugar donde se encuentren instalados los productos objeto del presente contrato, al personal destinado por el adjudicatario a la ejecución de los trabajos.



- **Seguimiento y resolución de incidencias:** Los técnicos de la Agencia estarán permanentemente informados del estado de las incidencias. Una vez resuelta la incidencia, se documentará e informará con el objeto de verificar la calidad de la solución.

CLÁUSULA 8. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

8.1. Disponibilidad de medios:

- El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios para proporcionar el soporte técnico requerido para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.
- Asimismo, el adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato. A tal efecto, durante la ejecución de los trabajos, la Agencia podrá comprobar la adecuación del personal asignado al servicio contratado y verificar dicha capacidad en cualquier momento.
- El adjudicatario facilitará a la Agencia las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos software en mantenimiento y actualización.
- Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.
- Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.
- En el caso de que se presten servicios en las instalaciones de la Agencia, el personal de la empresa adjudicataria que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizarán los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa adjudicataria, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, la Agencia proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa adjudicataria, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.
- Se requiere que el licitador propuesto como adjudicatario sea el fabricante o un partner autorizado debiendo aportar la correspondiente certificación oficial del fabricante que acredite estar en posesión de la calificación que se indica a continuación, así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el período de ejecución del presente contrato:

Partner Autorizado para la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte técnico de soluciones de Veritas Netbackup, asociados a su servicio "Premium Support"

8.2. Responsable del Servicio:

- El adjudicatario designará a un **Responsable del Servicio** ante la Agencia.



El licitador que presente la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar **“Curriculum Vitae” del Responsable del Servicio**, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable será el interlocutor único y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designe, a los efectos que se señalan en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

El adjudicatario, a través del **Responsable del Servicio**, y con la periodicidad que en la Agencia determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes *tareas*:

- **Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria** que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- **Impartir con exclusividad** instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal del adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- **Supervisar el servicio de mantenimiento y soporte a prestar**, e informar a la Agencia de las posibles incidencias, seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Ejercer el mando sobre el equipo de trabajo**, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 9. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y COMPROMISOS DEL ADJUDICATARIO EN EL CASO DE ACCESO REMOTO A INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA

En el caso de que el adjudicatario acceda de forma remota desde sus instalaciones a infraestructuras de la Comunidad de Madrid, será de aplicación lo especificado a continuación.

La información asociada a los accesos a infraestructuras de producción de la Agencia que alberguen datos o información de la Comunidad de Madrid durante el periodo de ejecución de los servicios y del periodo de garantía de los mismos deberá estar a disposición de la Agencia, y contemplará las acciones de realizadas por cada usuario, el motivo, la solicitud y autorización de la Agencia, el mecanismo utilizado, así como todos los datos referidos a los dispositivos y mecanismos utilizados.

Además, se deberán cumplir las siguientes medidas de seguridad:

- No se habilitarán ni utilizarán las funciones de las aplicaciones o sistemas operativos que permitan guardar o recordar las credenciales de acceso de forma automática.
- Las infraestructuras del adjudicatario que se utilicen para dar cumplimiento al objeto del contrato y que deban acceder a la red corporativa de la Comunidad de Madrid deberán estar aisladas lógica y físicamente, de forma que dichas infraestructuras se utilicen de forma exclusiva para la



prestación de los servicios, debiéndose asegurar que no existen conexiones directas entre cualquier otra red distinta de la habilitada para la prestación del servicio y cualquier red de la Comunidad de Madrid a la que se acceda en virtud del contrato ya sea una red pública (ej. Internet) o privada, exceptuándose las conexiones autorizadas requeridas para la prestación del servicio.

- Entre cada red, subred o servicio de comunicaciones se implantarán cortafuegos (firewalls), que deberán estar configurados con la política del menor privilegio, bloqueando o denegando cualquier tipo de tráfico no autorizado o innecesario para la prestación del servicio. De la misma forma se permitirán únicamente los puertos, protocolos o servicios autorizados por la Agencia. Cualquier puerto, protocolo o servicio no especificado como autorizado se denegará por defecto.
- Los accesos a Internet se efectuarán obligatoriamente a través de proxies con sistema de identificación de su uso.
- El uso del correo electrónico deberá contar con filtro antivirus debidamente actualizado periódicamente.
- No se compartirán las cuentas de correo asignadas de forma personal, ni se podrá desviar de forma automática el correo electrónico profesional a cuentas particulares.
- El adjudicatario deberá implantar un Plan de Contingencia que ofrezca respuesta a emergencias, operaciones de respaldo y restauración y contingencias, que, al menos, garantice la correcta operación y entrega de los servicios según los niveles de servicio especificados en el apartado correspondiente.
- Se implementarán salvaguardas para detectar o minimizar la modificación o destrucción no autorizada de datos.
- Se mantendrá y ejecutará una política de respaldo automático de datos, verificación y restauración (en su caso).
- La información que deba suprimirse deberá destruirse de tal forma que sea imposible su recuperación.
- Se incluirá un sistema de protección antivirus, actualizado periódicamente y de forma automática, y que deberá utilizarse sobre cualquier fichero, soporte y software antes de que cualquiera de éstos resida o se instale en los sistemas de información. La frecuencia de actualización será como mínimo semanal.

CLÁUSULA 10. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS

El seguimiento y control de la ejecución del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el **Responsable del Servicio** por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que la Agencia designe. La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 11. CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.



CLÁUSULA 12. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO

Durante el periodo de presentación de ofertas, y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Sistemas.

Área de Centros de Proceso de Datos

Email: md_backup@madrid.org

El licitador deberá identificar a **un único responsable de la oferta**, que será, durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El Director de Sistemas

Firmado digitalmente por: ***5763** DANIEL MOZO
Fecha: 2024.04.19 21:49

Fdo.: Daniel Mozo Cuadrado

