

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.

EXPEDIENTE FIB 2025/019

1. CONSIDERACIONES INICIALES

Se describen a continuación las condiciones técnicas de la contratación de los servicios de soporte de los sistemas de información para la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario 12 de Octubre (en adelante también FH12O) así como la garantía (mantenimiento correctivo y ventanilla única en 24x7) de infraestructuras.

Como infraestructuras se incluyen en estos servicios, y según Anexo 1:

- Plataforma de sistemas compuestos por servidores y almacenamiento del fabricante Dell, sistema de virtualización del fabricante VMware, sistema de backup del fabricante Commvault y NGFW del fabricante Fortinet.
- Plataforma de virtualización VMware, Cluster de dos nodos, las licencias son perpetuas y no es necesario renovar las garantías de fabricante. Únicamente se requiere el soporte por parte del adjudicatario ante incidencias o problemas con la plataforma de virtualización.
- Servicio de Soporte de Firewall Fortigate 100F. En este caso se trata de soporte por parte del licitador incluyendo la contratación de las garantías de fabricante Fortinet durante la duración del contrato.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Contratación de un servicio de soporte y mantenimiento integral de los sistemas e infraestructuras para la FH12O incluidos en este pliego, incluyendo tanto mantenimiento del software como hardware; correctivo, preventivo y evolutivo, con las siguientes características generales:

- Servicio de mantenimiento correctivo para incidencias o consultas que aparezcan sobre los servidores, cabinas de almacenamiento, sistemas de virtualización, firewalls y sistemas de backup de FH12O detallados en el Anexo I.
- Servicio de mantenimiento preventivo anual de la plataforma basado en la supervisión y control de infraestructuras hardware.
- Servicio de mantenimiento preventivo anual de la plataforma, que incluya actualización de firmware y de parches de los elementos hardware y software.
- Asistencia tecnológica evolutiva a FH12O en las decisiones y buenas prácticas relativas a la administración de sus sistemas.
- Establecer una garantía de preservación del conocimiento de los sistemas de información de FH12O.

- Establecimiento de un soporte telefónico para incidencias críticas bloqueantes 24x7 que incluya su resolución, bien a nivel remoto, o si fuese necesario con soporte in situ (ver Anexo I de SLA) relacionadas con los sistemas de información de FH12O indicados en este pliego

El horario laboral de atención al personal del Dpto. de Sistemas de FH12O será de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes. Sin embargo, el horario de resolución de Incidencias podrá llegar a ser de 24x7, para las incidencias críticas bloqueantes. Asimismo, aquellos trabajos a realizar que impacten o paralicen la actividad diaria de FH12O deberán realizarse fuera del horario laboral, o cuando menos impacto genere en los usuarios.

Este soporte requiere la renovación anual de soportes de los dos firewalls FORTINET 100F con números de serie G100FTK19026056 y FG100FTK19025781, junto con sus licencias: Unified Threat Protection (UTP) (IPS , Advanced Malware Protection, Application Control, URL, DNS & Video Filtering, Antispam Service, and FortiCare Premium.

Mantenimiento preventivo y actualizaciones de versión para las plataformas de Backup y Firewall incluyendo auditoría de la plataforma tanto a nivel de versiones de Firmware como de las configuraciones actuales.

Auditoría inicial y periódica con frecuencia anual. Incluye informe de auditoría con recomendaciones de mejora y posibles actualizaciones de versión.

Para la correcta ejecución del soporte se precisa la renovación anual del soporte de Commvault ID's: 101457, así como un servicio de soporte técnico que asegure el correcto funcionamiento de los sistemas e infraestructuras de los sistemas informáticos de la FH12O y se ocupe de las peticiones e incidencias relacionadas con dicha infraestructura y sistemas.

Servicio de Soporte de la Plataforma de Backup. En este caso se trata de soporte incluyendo la contratación de las garantías de fabricante Commvault durante la duración del contrato y la posible adquisición de nuevas licencias para ampliar el número de máquinas virtuales a copiar o para añadir nuevas prestaciones.

El alcance de los equipos y sistemas a mantener serán los expuestos en el Anexo I del presente pliego, así como todos aquellos que se vayan incorporando al inventario mientras esté vigente el contrato.

En lo relativo al servicio, principalmente se espera 3 tipos de soportes:

- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento evolutivo

2.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO.- Este servicio está destinado a solucionar cualquier posible incidencia o consulta que se pueda producir y que requiera de una intervención por parte del adjudicatario.

El servicio podrá ser, según la necesidad, de atención telefónica, mediante acceso remoto o presencial. No existirá monitorización por parte del adjudicatario, y las incidencias serán reportadas por FH12O.

La naturaleza normal del servicio será la de cubrir el rango horario de oficina en días laborales (de 9:00 a 18:00 horas), no obstante, en caso de producirse una incidencia crítica bloqueante (ver Anexo II), el adjudicatario se compromete a dar servicio fuera del horario normal y en fin de semana.

La oferta deberá incluir un precio por hora para las actuaciones fuera de horario de oficina, tanto para acciones que no se puedan realizar en horario laboral, como por incidencias bloqueantes (ver Anexo II).

La sustitución de piezas, equipos, y actualización de software estarán sujetas a la garantía del fabricante (RMA) que tenga contratada FH12O.

Además, en el caso de sustitución de piezas, compradas por la Fundación, el proveedor del servicio de mantenimiento será responsable de realizar las siguientes tareas:

- En el caso de sustituir por una pieza idéntica a la estropeada deberá parametrizar la configuración de la nueva pieza de acuerdo a la sustituida.
- En el caso de sustituir por una pieza de diferentes características deberá parametrizar la configuración de la nueva pieza lo más parecida posible a la antigua, y de reconfigurar todo el hardware o software dependiente de la nueva pieza (drivers o similar).

2.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO.- El mantenimiento preventivo implica la revisión periódica del parque instalado, para asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas, el mantenimiento de las configuraciones, la actualización de software y la detección de posibles anomalías o fuentes potenciales de problemas. El mantenimiento preventivo también incluirá las actualizaciones de software y aplicación de parches, en servidores, almacenamiento, firewalls y software de backup.

Concretamente los servicios de mantenimiento preventivo comprenderán, como mínimo:

- Actualización anual de firmware y parches de la plataforma objeto del contrato.
- Actualización del inventario del hardware, software y configuraciones amparado en este contrato.

2.3 MANTENIMIENTO EVOLUTIVO.- Por mantenimiento evolutivo se entienden las solicitudes de mejoras, así como los desarrollos que el adjudicatario pueda sugerir con el fin de mejorar los sistemas de FH12O.

El adjudicatario tendrá que proponer acciones de mejora, mínimo trimestralmente, con el fin de obtener una cartera de desarrollos a elaborar que permitan planificar las actuaciones del Departamento de Sistemas sobre los activos que están bajo este contrato.

El flujo de aceptación de los desarrollos recogidos en el mantenimiento evolutivo es el siguiente:
Propuestas de mejora, por parte del adjudicatario, que deriva en un documento de mejoras propuestas. Estas mejoras tendrán un alcance reducido y se aplicarán con cargo a las horas del mantenimiento correctivo/evolutivo. En caso de que las mejoras tuvieran gran alcance, se desarrollarían bajo un proyecto fuera del presente contrato.

3. INFORMES

Seguidamente se describen los informes que como mínimo se tienen que incluir en el servicio.

3.1 INFORMES PERIÓDICOS. - El adjudicatario deberá entregar los siguientes informes a FH12O con la periodicidad mensual y durante la duración del presente contrato:

- Informe mensual de las actuaciones preventivas realizadas e incidencias de tipo correctivo, incluyendo método de resolución de las mismas y detalle de piezas o elementos sustituidos.
- Propuesta trimestral en el que se detallen las acciones evolutivas propuestas, ya sea en hardware, software, configuraciones o seguridad.
- Inventario actualizado. Semestralmente se actualizará el inventario (En Excel o similar).

Toda la documentación generada por el adjudicatario en ejecución del contrato será propiedad exclusiva de FH12O, sin que el contratista pueda facilitarla a terceros.

3.2 INFORMES ESPECIALES. - FH12O podrá solicitar un informe sobre un acontecimiento concreto acaecido durante la prestación del servicio. El adjudicatario deberá confirmar a FH12O la recepción de la petición y suministrar un borrador del informe (causa del problema y acciones tomadas para su solución) en las 24 horas naturales siguientes a la recepción de la petición.

El informe final deberá enviarse a FH12O durante los cinco días laborables siguientes. El informe incluirá, al menos, una descripción detallada y completa del problema y su impacto, un resumen de todas las acciones llevadas a cabo para resolver el problema, y una información detallada de las medidas tomadas para prevenir la repetición del problema.

4. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto de este pliego, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por FH12O a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, y de los resultados de los mismos.

5. COMPROMISOS DEL CONTRATISTA.

5.1 HORARIO DEL SERVICIO. - El servicio se prestará los días y en el horario descrito a continuación:

- Días: de lunes a viernes excepto fiestas nacionales.
- Horario: entre las 09:00 y las 18:00 horas.

Tal y como se indicó anteriormente, en caso de producirse una solicitud crítica bloqueante (que afecte directamente a la productividad de FH12O, ver Anexo II), el adjudicatario proporcionará servicio fuera del horario normal y en fin de semana.

5.2 GESTIÓN DE LA BOLSA DE HORAS.- La modalidad de prestación de los trabajos consistirá en varias bolsas de horas, tal y como se describe a continuación:

- 150 horas anuales de mantenimiento correctivo/evolutivo.
- 50 horas anuales de mantenimiento preventivo.

La oferta contendrá el precio estimado por hora de cada modalidad, dentro de horario de oficina. Además, esta oferta también contendrá la equivalencia entre hora en horario laboral y en horario fuera de horario laboral y fin de semana.

Mientras se produzcan consecutivas renovaciones del contrato de soporte, la totalidad de las horas serán consumidas en el año, si no se llegan a consumir, los responsables de FH12O podrán utilizar esas horas en trabajos sobre la infraestructura objeto del presente procedimiento, acumulables al año siguiente.

6. METODOLOGÍA DEL SERVICIO

Dentro de la metodología del servicio se establecen tres fases claramente diferenciadas:

- Fase inicial de “transición y arranque del servicio”.
- Fase de “ejecución de servicio”.
- Fase final de “devolución”.

Si bien el adjudicatario para cada una de las fases deberá proponer su propia metodología de gestión del servicio, deberá cumplir con los requisitos mínimos que se establecen en este apartado.

6.1.- FASE INICIAL DE TRANSICIÓN Y ARRANQUE DEL SERVICIO.- Esta fase se iniciará el primer día de la prestación de servicio y tendrá una duración máxima de 1 semana. En la oferta se deberá detallar las actuaciones que se van a realizar, así como el número de horas de ejecución, que se gestionarán como un número de horas ajena a la del mantenimiento correctivo/evolutivo.

El adjudicatario deberá detallar la forma de acometer la transición, desde la contratación del servicio hasta la puesta en fase de explotación del servicio una vez concluida la puesta en marcha. El adjudicatario deberá exponer expresamente como pretende acometer esta transición, apoyándose en casos de éxito realizados previamente.

En esta etapa se tiene que definir una propuesta de puesta en marcha del servicio, incluyendo la identificación concreta de interesados, establecimiento de las herramientas de registro de incidentes, seguimiento de indicadores de servicio, etc. En este punto se deben definir la forma de acometer:

- Registro de incidentes y solicitudes. (La herramienta propuesta deberá estar operativa y comunicada a los usuarios en esta fase).
- Forma de acometer la resolución de las incidencias.

- Herramientas para seguimiento de los niveles de servicio.
- Herramientas para el seguimiento de actuaciones y mantenimientos preventivos.
- Gestión de solicitudes de mantenimiento evolutivo.
- Al comienzo del servicio y en paralelo a éste, se realizará un análisis completo de los sistemas instalados, actualizando el inventario de estos. En dicho inventario, a lo largo del contrato, deberán quedar reflejadas las altas y bajas de elementos, las fechas de garantía de estos y las intervenciones realizadas.

6.2.- FASE DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.- Comunicación de Incidencias:

El método por defecto para la notificación de las incidencias será una herramienta, en español, para el registro de incidencias/solicitudes relativas al sistema informático y los servicios objeto del presente pliego, aunque se deberá proporcionar adicionalmente un número de atención telefónica, atención en español, ambos proporcionados por el adjudicatario.

En dicha herramienta se llevará un histórico de cada incidencia y deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Deberá poder registrar su estado (abierto, en progreso, solucionado, reabierto, cerrado) registrado en momento de cambio de cada uno de los estados.
- Deberá poder indicarse el número de incidencia, máquina afectada, descripción de la incidencia, severidad de la misma, etc.
- Deberá poder clasificar las incidencias por urgencia (crítica, grave, leve) priorizándose en función de las mismas.
- Deberá poder clasificar las incidencias por tipo de incidencia (mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo, mantenimiento evolutivo, reparación, nuevo suministro, etc.).
- Deberá poder obtener informes del conjunto de la información, en especial para medir los niveles de servicio y horas.
- Deberá poder registrar información del estado y configuración de los sistemas teniendo un repositorio único de información, así como informes, inventarios, hojas técnicas, configuraciones, accesos, etc.

Resolución de Incidencias:

Cuando la naturaleza de la incidencia así lo permita, la solución a la misma se realizará en español telefónicamente, y el adjudicatario tomará el control remoto del sistema afectado para proceder a su resolución, para ello se utilizará un software que deberá ser proporcionado por el adjudicatario si fuera necesario.

En caso de que no se pueda realizar la resolución de la incidencia por alguno de los medios descritos anteriormente, se enviará una notificación al responsable de FH12O para que determine la operativa más adecuada, incluyendo el desplazamiento de un técnico a las instalaciones de FH12O, previa concertación de la correspondiente visita.

6.3.- FASE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Un mes antes de finalizar el plazo de prestación del servicio, el adjudicatario deberá favorecer la transición al potencial nuevo adjudicatario del servicio, procediendo a la “devolución del servicio” a FH12O.

En esta fase, adicionalmente a la prestación del servicio ordinario de acuerdo a lo establecido en la fase de ejecución del servicio, deberá realizar las siguientes actuaciones:

- Deberá completar el conjunto de actuaciones de mantenimiento preventivo pendientes.
- Deberá acordar con FH12O el conjunto de actuaciones de mantenimiento evolutivo o similares pendientes que se podrán abordar y cuales finalmente no se podrán acometer.
- Se entregará un listado con el inventario actualizado, incluyendo marca, modelo, números de serie, vigencia de garantías u otros soportes, versión de software, etc...
- Desconfigurarán todos los accesos externos remotos empleados para la prestación del servicio.

En general, eliminará la información asociada al servicio, devolverá la material propiedad de FH12O y colaborará en la transición sin afección a la normal operación de FH12O.

7. MEDIOS HUMANOS Y EQUIPO DE TRABAJO

La contratación de este servicio tiene un alcance integral que incluye todos y cada uno de los sistemas y servicios expuestos en las líneas precedentes formando un todo. De la misma forma, se prevé la contratación de un servicio, no de unos recursos concretos, que en cualquier caso deberán dar respuesta al conjunto de alcances definidos.

Con el objetivo anterior se deberá indicar en la propuesta los medios, equipos e instalaciones disponibles para acometer el servicio, el cual, se detalla en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

8. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El conjunto de los sistemas se encuentra ubicado en Av. de Córdoba s/n, Centro de Actividades Ambulatorias, Planta 6ª, Bloque D, de Madrid 28041.

Dadas las características del servicio se admitirá el desarrollo de la prestación del servicio en las oficinas del adjudicatario, para lo que se le habilitará las conexiones VPN's que sean necesarias con los equipos firewalls FH12O. Sin embargo, y para actuaciones de elevada relevancia e impacto, será necesaria la presencia en las oficinas de FH12O que agilicen la resolución de la incidencia.

En Madrid, a fecha de la firma electrónica

El Órgano de Contratación

ANEXO I

LISTADO DE EQUIPOS y ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

LISTADO DE EQUIPOS HARDWARE Y SOFTWARE:

- 2 NGFW FORTI
- 2 SERVIDORES DELL
- 1 CABINAS DELL
- 1 CABINA SYNOLOGIC
- 1 VMWARE ESSENTIAL
- 1 COMMVAULT BACKUP
- 1 NAS SYNOLOGIC

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Los acuerdos de nivel de servicio, en formato 8x5 mínimos serán:

Garantía de fabricante		
SEVERIDAD	RESPUESTA	RESOLUCIÓN
Reposición según garantía RMA del fabricante contratada por FH120	1 h	De acuerdo al RMA del fabricante

Mantenimiento correctivo		
SEVERIDAD	RESPUESTA	RESOLUCIÓN
NORMAL	4 h	48 h
SEVERA	1 h	De acuerdo al RMA del fabricante
PETICIÓN	24 h	N/A

Mantenimiento preventivo	
Nº de revisiones informes anuales	1

Los acuerdos de nivel de servicio, en formato 7x24 serán:

Cuando se produzca una incidencia bloqueante (incidencia bloqueante es la incidencia crítica que se produce fuera de horas laborales y que deja fuera de servicio total o parcialmente cualquiera de los sistemas numerados en el Anexo I).

Mantenimiento correctivo		
	RESPUESTA	RESOLUCION
SEVERA	1 h	De acuerdo al RMA del fabricante