



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

“RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD DE LAS SEDES PRINCIPALES DEL CABB”

1	Descripción general del proyecto	2
1.1	Objeto del proyecto	2
1.2	Generalidades del proyecto	2
1.3	Relación de equipamiento	2
2	Alcance del proyecto.	3
2.1	Renovación de mantenimiento, licenciamiento y Bolsa de Horas	3
2.2	Tabla resumen	4
3	Servicios contratados	5
3.1-	Mantenimiento y licenciamiento	5
3.2-	Bolsa de Horas	7
3.3-	Documentación a entregar	8
3.4-	Varios	8
4	Control y seguimiento del servicio.	8
4.1-	Aportaciones del Consorcio	9
4.2-	Aportaciones del contratista	9
4.3-	Horas de servicio de asistencia y lugar de trabajo	10
4.4-	Condiciones para la facturación	10
5	Acuerdo de nivel de servicio (ans/sla)	11
6	Confidencialidad e integridad de la información.	11
7	Disponibilidad 24 horas/365 días. Servicio de retén.	12
8	Recepción y seguimiento de las incidencias.	12
9	Otros aspectos técnicos del proyecto.	13
9.1.-	Gestión de incidencias.	14
9.2.-	Elaboración de informes	15
10	Visita a las instalaciones.	15
11	Equipo de trabajo	16



1 Descripción general del proyecto

1.1 Objeto del proyecto

El objeto principal del presente documento es la renovación del mantenimiento y licencias del equipamiento de seguridad del fabricante Fortinet actualmente instalado en las sedes principales del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia (en adelante CABB): Albia, Galindo, Venta Alta y CPD de Euskaltel por un periodo de tiempo de 2 años.

La prestación ofertada cubrirá tanto la renovación del licenciamiento de los equipos, el soporte del fabricante y el mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria del contrato.

El soporte por parte del fabricante debe ser de 24x7 como mínimo.

El soporte por parte de la empresa contratista deberá ser de 24x7 con tiempo de respuesta de 1 hora y de resolución 4 horas.

Para los equipos que tengan garantía, el contratista deberá gestionar la misma en el caso de las averías que afecten a dichos equipos.

1.2 Generalidades del proyecto

El proyecto se considera “llave en mano”, acometiendo el contratista todos los trabajos y suministros que sean necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos con la configuración y programación necesarias.

Se deberá realizar configuración de toda la red, esto supone considerar la red como un todo (incluyendo los equipos no suministrados en este contrato) y su configuración (routing, seguridad, VLAN, netflow, SMNP, redundancia STP, monitorización, etc.) para que funcione con los equipos instalados. Se deberá de indicar y valorar todo elemento que se considere necesario para el correcto funcionamiento de la red según las prescripciones indicadas e incluso las que no se hayan contemplado en este pliego indicándose en la oferta.

1.3 Relación de equipamiento

A continuación se muestra una tabla con la relación del equipamiento actual existente en el CABB objeto del presente proyecto, bien para la renovación de su licenciamiento y mantenimiento de soporte, o bien para su reemplazo por nuevo equipamiento o por equipamiento actual en propiedad del CABB.

Aquella empresa que resulte adjudicataria recibirá un inventario más detallado con ubicaciones y características detalladas de los equipos si se requiere

ID	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	CANT.
EQUIPAMIENTO ACTUAL DE SEGURIDAD A RENOVAR SU MANTENIMIENTO DE SOPORTE Y LICENCIAMIENTO			
1	FG-1500D	8x 10 GE SFP+ slots, 16x GE SFP slots, 18x GE RJ45 ports (including 16x ports, 2x management/HA ports), SPU NP6 and CP8 hardware accelerated, 480 GB SSD onboard storage, dual AC power supplies	6
	Licenciamiento Unified Threat	FortiGuard App Control Service, FortiGuard IPS Service, FortiGuard Advanced Malware Protection	6

ID	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	CANT.
	Protection	(AMP), FortiGuard Web and Video and Filtering Service, FortiGuard Antispam Service	
	Licenciamiento industrial	FortiGuard Industrial Service	6
2	FG-301E	18x GE RJ45 ports (including 1x MGMT port, 1x HA port, 16x switch ports), 16x GE SFP slots, SPU NP6 and CP9 hardware accelerated, 480 GB onboard SSD storage	2
	Licenciamiento Unified Threat Protection	FortiGuard App Control Service, FortiGuard IPS Service, FortiGuard Advanced Malware Protection (AMP), FortiGuard Web and Video and Filtering Service, FortiGuard Antispam Service	2

2 Alcance del proyecto.

El proyecto debe contemplar como mínimo los siguientes puntos:

- Renovación del licenciamiento y mantenimiento de soporte tanto de fabricante como de integrador por un plazo de 2 años de los equipos FG-1500D y FG-301E de las sedes principales en las condiciones que se indiquen en los [apartados 2.1 y 3](#).

2.1 Renovación de mantenimiento, licenciamiento y Bolsa de Horas

El alcance del proyecto incluye el mantenimiento y licenciamiento por parte del fabricante Fortinet y la de la empresa integradora en modo (24x7) por un plazo de 2 años para el caso de los firewalls FG-1500D y FG-301E.

Entre las tareas que se abarcan en este apartado y se complementan con lo que se indica posteriormente en el [apartado 3](#) destacan:

- El mantenimiento hardware y software de los equipos, tanto por parte del fabricante como la empresa integradora.
- La renovación de todas las licencias del equipamiento necesarias para el correcto funcionamiento de los equipos con todas sus prestaciones.
- Una asistencia por parte de la empresa por medio de una bolsa de horas establecida para la actuación sobre las configuraciones y parametrización de los equipos a mantener.

Para ello, el contratista deberá estar preparado para:

- Ofrecer una prestación del servicio con tiempos de respuesta de:
 - Menos de 1 hora, durante las 24 horas, los 365 días del año para las incidencias consideradas como CRÍTICAS por el CABB que afecten de forma parcial o global al funcionamiento normal de la red o supongan un fallo hardware de alguno de los equipos principales de red y seguridad del CABB, estén o no redundados.
 - Menos de 24 horas, los 365 días del año para las incidencias consideradas como NO CRÍTICAS por el CABB
- Gestionar la garantía de los elementos que estén en esta situación, así que como los trámites, gestiones y todos los trabajos necesarios para la renovación del licenciamiento de los equipos, sin coste adicional para



el CABB.

- Encargarse de realizar todos los trámites, gestiones, retirada y envío del material para las Autorizaciones de Reemplazo de Mercancía, sin sobrecosto alguno para el CABB.
- Permitir la apertura de incidencias vía telefónica, correo o portal de soporte por parte de personal del CABB o personal de empresas externas autorizadas por el CABB para dicha labor.
- Actualizar, previa confirmación con el CABB, el firmware de los equipos en los que debido a la aparición de vulnerabilidades en la versión de software instalada desde el CABB se considere necesario su actualización por razones de seguridad. Dado el caso, se estima que pueda ser necesaria la inmediata actualización del firmware en caso de que la vulnerabilidad descubierta sea crítica para el CABB.
- Actualizar anualmente el firmware de los equipos, independientemente de lo expuesto en el punto anterior, para poder disponer de las últimas funcionalidades y versiones estables del fabricante.

Por otro lado, durante la duración del contrato y en caso de nuevo equipamiento por adquisición o sustitución debido a una incidencia, el Consorcio podrá solicitar al adjudicatario la revisión y actualización del inventario de equipos, debiendo realizarse esta revisión y actualización de forma presencial para garantizar la ubicación y correcto etiquetaje de los equipos en la aplicación propietaria del CABB.

El contratista deberá presentar un planning detallado de la previsión en el desarrollo de todos los trabajos de mantenimiento que supongan algún tipo de actuación sobre los equipos, teniendo especial cuidado en aquellos que puedan implicar algún tipo de corte.

El horario para las acciones que no suponen corte del servicio se realizarán en horas de oficina, cualquier ampliación de este horario deberá ser acordada con la Dirección del Proyecto. Los trabajos que supongan corte del servicio se realizarán preferentemente fuera del horario laboral del CABB.

Por último, el proyecto deberá también incluir una asistencia técnica prestada como un servicio de bolsa de horas a consumir durante la duración el contrato con un total de 80 horas (40 horas por año). Esta asistencia podrá consistir en una atención in situ o en remoto de 24x7x4 o programada a solicitud del CABB bien por avería o por necesidades del servicio. Además, se utilizará para mejoras de las prestaciones de las políticas, generación de informes, etc.

2.2 Tabla resumen

A continuación se muestra una tabla resumen que ha de ser también incluida en la oferta técnica del contratista indicando (sin incluir el precio económico) o modificando las referencias de los equipos, licencias, soportes y otros elementos relevantes que se incluyen en la oferta.

ID	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	CANT./AÑO
RENOVACIÓN MANTENIMIENTO DE SOPORTE Y LICENCIAMIENTO EQUIPOS FG-1500D POR 2 AÑOS			
1	Licenciamiento para FortiGuard App Control Service, FortiGuard IPS Service, FortiGuard Advanced Malware Protection (AMP), FortiGuard Web and Video and Filtering Service, FortiGuard Antispam Service	Unified Threat Protection o similar	6
2	Renovación de licenciamiento para FortiGuard Industrial Service	FortiGuard Industrial Service o similar	6
3	Servicio de mantenimiento de fabricante 24x7		6



ID	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	CANT./AÑO
4	Servicio de mantenimiento de integrador 24x7		6
RENOVACIÓN MANTENIMIENTO DE SOPORTE Y LICENCIAMIENTO EQUIPOS FG-301E POR 2 AÑOS			
5	Licenciamiento para FortiGuard App Control Service, FortiGuard IPS Service, FortiGuard Advanced Malware Protection (AMP), FortiGuard Web and Video and Filtering Service, FortiGuard Antispam Service	Unified Threat Protection o similar	2
6	Servicio de mantenimiento de fabricante 24x7		2
7	Servicio de mantenimiento de integrador 24x7		2
OTROS			
8	Bolsa de horas (80 horas) a distribuir anualmente por 2 años según necesidades (40h/año).		1

3 Servicios contratados

3.1- Mantenimiento y licenciamiento

Tal y como se ha adelantado en el [apartado 2.1](#) la empresa adjudicataria del contrato debe encargarse de:

- La compra y/o renovación del mantenimiento hardware y software de los equipos, tanto por parte del fabricante como la empresa integradora.
- La compra y/o renovación de todas las licencias del equipamiento necesarias para el correcto funcionamiento de los equipos con todas las prestaciones.

Se considera el 1 de octubre de 2023 como el plazo máximo para la contratación del inicio del mantenimiento y licenciamiento con fabricante del equipamiento relativo al proyecto con una duración de 2 años a partir de dicha fecha.

Puede ser necesario, a petición del CABB, la presentación de la documentación o una notificación oficial por parte del fabricante que acredite el lanzamiento del pedido de compra de dicho mantenimiento y licenciamiento. La demora o incumplimiento de este plazo supone la posibilidad de aplicar penalizaciones contempladas en el pliego administrativo del presente proyecto, pudiendo incluso implicar la rescisión del contrato.

A modo genérico, en aquellas ofertas en las que el CABB no especifique fecha de inicio de las renovaciones de mantenimiento y licenciamiento, se considera un plazo máximo de 2-3 semanas después de la firma de contrato para que puedan estar activas en los equipos. Para el caso de adquisición de nuevo equipamiento, la activación de los mantenimientos y licenciamiento debe coincidir con el momento de la instalación de los equipos en la red del CABB. La demora o incumplimiento de este plazo supone la posibilidad de aplicar penalizaciones contempladas en el pliego administrativo del presente proyecto, pudiendo incluso implicar la rescisión del contrato

Completando lo mencionado en el [apartado 2.1](#), como requerimientos generales el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes:



- El periodo de garantía del equipamiento objeto de este expediente se extenderá durante toda la duración del contrato para el hardware y el software.
- Se deberá prestar soporte 24x7x4 (modalidad de mantenimiento y soporte), durante toda la duración del contrato para todos los componentes a los que se hace referencia en la oferta.
- Igualmente se requiere un soporte 24x7x4 (modalidad de mantenimiento y soporte), durante la duración del contrato en todo el licenciamiento y software ofertado incluyendo garantía de disponibilidad, sin coste adicional para el CABB, tanto de nuevas versiones y/o revisiones mayores o menores y de firmware de los productos objeto del contrato, en un plazo máximo de un mes a partir de su liberación. El adjudicatario procederá a su instalación de acuerdo con las directrices y planificación del gestor del contrato, incluyendo la posibilidad de que la instalación deba realizarse en sábado, domingo o festivo. Por ello, el contratista deberá tenerlo en cuenta para la realización de la oferta y estos trabajos no deberán imputarse a la bolsa de horas.
- El alcance del proyecto incluye el mantenimiento por parte del fabricante de la solución en 24x7, así como de la empresa integradora en modo (24x7) según lo indicado previamente.

El mantenimiento abarca el soporte hardware y software, la renovación de licencias, así como la asistencia por parte de la empresa para la resolución de incidencias derivadas de averías, mal funcionamiento o vulnerabilidades desde la renovación del equipamiento ya instalado o finalizada la puesta en marcha del nuevo equipamiento. La oferta, además, deberá incluir todas las licencias tanto hardware como software necesarias para el correcto funcionamiento de los equipos con todas las prestaciones solicitadas.

La empresa adjudicataria del contrato se encargará de realizar todas las gestiones para generar y administrar las RMAs con el fabricante, recogida del material, etc. Deberá hacerse cargo de todos los cargos que puedan generar sin coste alguno para el CABB. Esto incluye las gestiones necesarias para abrir, seguir casos, hacer pruebas con soporte, envío de información a soporte y elaborar informes de los casos abiertos con el fabricante.

Durante el periodo de tiempo que cubre el mantenimiento de la presente oferta, toda actualización software debido a motivos de mal funcionamiento, algún tipo de bug o vulnerabilidades de seguridad reconocidos por el fabricante en las versiones de producción, será responsabilidad de la empresa contratada sin gastos adicionales para CABB y en caso de que dichas actualizaciones puedan interferir con el trabajo normal de los usuarios, se deberán de realizar fuera de la jornada laboral, siendo además requerimiento, la presencia física en la sede para una rápida intervención en caso de algún tipo de problema.

Para finalizar es necesario tener en cuenta 4 aspectos fundamentales relacionados con el mantenimiento y que deben estar contemplados dentro del servicio que proporcionará la empresa licitadora:

1- Mantenimiento correctivo

Resuelve las incidencias o errores derivados del funcionamiento de los equipos o configuraciones. La forma de prestación del servicio será la siguiente:

- El personal del contratista recibirá especificaciones del error detalladas por parte de los técnicos del Consorcio o de empresas externas autorizadas por el CABB para dicha labor.
- Dicho personal efectuará las correcciones, gestiones con el fabricante y pruebas necesarias para resolver el problema.
- Finalmente documentará las modificaciones y comunicará la resolución de la incidencia y los cambios efectuados en un plazo máximo de 4 horas para las incidencias urgentes y 1 día laborable para el resto de las incidencias.

Este tipo de mantenimiento no será imputable a la bolsa de horas y debe estar contemplado en la oferta por



parte del contratista.

2- Mantenimiento preventivo

Revisión periódica sobre el estado de los equipos analizando el estado de los mismos y posibles vulnerabilidades que les puedan afectar. La forma de prestación del servicio será la siguiente:

- Dos veces al año (junio/julio y diciembre/enero), el personal del contratista se conectará en remoto a los equipos a los que se hace referencia en la oferta para realizar un estudio sobre el estado de los mismos y posibles vulnerabilidades o bugs por los que se ven afectados, contemplando la casuística de su funcionamiento dentro de la red del CABB. Como resultado de dicho estudio se presentará al CABB un informe con los resultados y las acciones propuestas para solventar los posibles problemas detectados, así como posibles recomendaciones de mejora.
- Para el caso de problemas o vulnerabilidades detectados atendiendo a los resultados de dichos informes, el CABB decidirá si es necesaria la aplicación de workarounds o actualización de los equipos, pudiendo tener que realizarse fuera del horario laboral para no interrumpir con el trabajo de los empleados del CABB.

Este tipo de mantenimiento y acciones derivadas no serán imputables a la bolsa de horas y debe estar contemplado en la oferta por parte del contratista.

3- Actualización de versión anual de los equipos

Independientemente del resultado del punto anterior y con el objeto de mantener las versiones de los equipos a los que hace referencia la presente oferta actualizados desde el punto de vista de funcionalidades de seguridad y prestaciones, el CABB se reserva el derecho a solicitar una actualización anual de las versiones de los equipos consensuando dicha versión con la empresa contratista.

Este tipo de actualización anual de versiones no implicará ningún sobrecosto para el CABB, ni será imputable a la bolsa de horas, debiendo estar contemplada en la oferta por parte del contratista como labores de mantenimiento, quedando a elección del CABB la exigencia de realizar las actualizaciones de manera presencial, en caso pérdida o riesgo de pérdida de la conexión remota/servicio en el equipo.

4- Mantenimiento evolutivo o adaptativo

Surgirá a petición del CABB o de propuestas aportadas por la empresa contratista para mejorar o adaptar el sistema a nuevas situaciones. La forma de prestar el servicio será la siguiente:

- El Consorcio decidirá los cambios o mejoras a realizar determinando la prioridad de las ejecuciones.
- El personal del contratista ejecutará los trabajos.
- Finalmente documentará el trabajo y se lo comunicará y enviará al responsable del Consorcio. El contratista redactará las instrucciones de manejo.

Estos trabajos serán imputados de acuerdo con la bolsa de horas establecida.

3.2- Bolsa de Horas

Se requiere una bolsa de horas al año a consumir durante la duración el contrato de asistencia técnica con la duración previamente indicada. Esta asistencia consistirá en una atención in situ o en remoto de 24x7 a solicitud del CABB bien por avería o por necesidades del servicio que queden fuera del mantenimiento preventivo y correctivo. Además, se utilizarán para mejoras de las prestaciones de las políticas, funcionalidades, etc.

Con carácter general diremos que los trabajos de la asistencia técnica serán fruto de las necesidades originadas en el día a día: resolución de incidencias fuera del servicio de mantenimiento, implantación de nuevas



funcionalidades, etc. Estos trabajos podrán tener que ser llevados a cabo en cualquier instalación del CABB o en remoto.

Este servicio tendrá lugar principalmente en remoto, aunque podrá ser necesario desplazarse a cualquiera de las instalaciones del CABB donde estén instalados los equipos en función de las necesidades. La función principal será realizar los trabajos cotidianos de mantenimiento, reparación, configuración, modificación y asistencia relacionadas con los equipos relacionados con el proyecto y que no estén incluidos dentro de los servicios de mantenimiento contratados.

Este servicio se planificará normalmente con el adjudicatario como mínimo con un día de antelación, a excepción de situaciones excepcionales de emergencia para el CABB.

3.3- Documentación a entregar

Para los casos de la renovación del mantenimiento y licenciamiento del equipamiento, la documentación a entregar o actualizar será la siguiente:

- Documento de confirmación por parte del fabricante de la contratación del mantenimiento y licenciamiento de los equipos a los que se hace referencia en la oferta a petición del CABB.
- Actualización del inventario del equipamiento instalado del CABB con información sobre el adjudicatario, fechas...

Todos los programas y copias de seguridad a todos los efectos serán propiedad del CONSORCIO DE AGUAS.

Toda la documentación entregada se deberá entregar en formato original de diseño y en formato PDF, de tal manera que ésta siempre pueda ser editada y/o modificada utilizando los correspondientes programas de edición.

Los documentos, tablas, cálculos, etc., se realizarán preferiblemente en formato DIN-A4. Se utilizará Microsoft Office como soporte informático.

Toda la documentación se presentará en castellano. Para los catálogos se admitirá el inglés.

3.4- Varios

El horario para las acciones que no suponen corte del servicio se realizarán en horas de oficina, cualquier ampliación de este horario deberá ser acordada con la Dirección del Proyecto.

Los trabajos que supongan corte del servicio se realizarán preferentemente fuera del horario laboral.

La empresa adjudicataria deberá colaborar con el/los fabricantes durante la instalación de la solución, para la realización de tareas conjuntas de análisis, diseño, instalación y configuración de las herramientas.

El contratista deberá llevar a cabo cuantos trabajos sean necesarios para la correcta instalación y conexión de todos los equipos.

En todos los suministros estará incluido cables, cables de conexión, etiquetas, o cualquier módulo necesario para la conexión de los distintos componentes, etc.

4 Control y seguimiento del servicio

El contratista comunicará por escrito la designación de una persona de su organización, encargada de ejercer las facultades de dirección, organización y disciplinarias en lo referente a las personas que prestan los servicios contratados, tanto a nivel de labores de ejecución del proyecto como las posteriores labores de mantenimiento y explotación. Será necesario proporcionar a los responsables del Consorcio una forma de



contacto directo con dicha persona o personas (por correo electrónico y teléfono) para poder contactar en caso de algún tipo de urgencia crítica o en caso de detectar desviaciones importantes en la ejecución del proyecto o resolución de incidencias.

En caso de ser necesario, se creará un Comité de seguimiento del Servicio formado por una o dos personas del Consorcio, pertenecientes a la Subdirección de Informática, y el responsable designado por el contratista.

Este Comité de seguimiento resolverá los conflictos que pudieran suscitarse y tendrán las reuniones necesarias para conseguir un servicio satisfactorio.

El CABB, en caso de considerarlo necesario, de cara a agilizar las labores de control y de seguimiento podrá solicitar la confección de unos informes, redactados con la periodicidad que se determine, que serán analizados y aprobados por el Comité de seguimiento. El documento deberá recoger, entre otros, las incidencias y los plazos y pasos ejecutados para su resolución.

Ante una posible necesidad del CABB para el seguimiento del servicio o puntual de alguna incidencia crítica, se podrá solicitar la realización de reuniones in situ en las oficinas del CABB o en remoto vía Microsoft Teams con periodicidad semanal, quincenal o mensual, en donde se tratarán los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de objetivos e indicadores del nivel de calidad del servicio
- Incidencias del servicio
- Avance de las mejoras
- Planificación de los trabajos

Por cada reunión de seguimiento el contratista deberá entregar un acta de dicha reunión con los puntos o temas tratados. También se realizarán dos reuniones anuales para la presentación de los informes indicados en los mantenimientos preventivos, junto con una planificación de las acciones derivadas surgidas de los mismos.

El tiempo empleado en las reuniones de seguimiento, así como para la elaboración de las actas de reunión deben contemplarse a la hora de la redacción de la oferta puesto que no se deberán imputar a la bolsa de horas.

La solicitud del servicio se llevará a cabo de la siguiente manera:

El Consorcio comunicará a la empresa contratista:

- Las nuevas necesidades
- Los cambios o modificaciones a realizar
- Los errores de las configuraciones

El personal responsable por parte del Consorcio planificará, de forma conjunta con el contratista, las fechas de inicio y fin y los recursos a aplicar a las tareas encomendadas.

4.1- Aportaciones del Consorcio

El Consorcio suministrará al adjudicatario toda la documentación de la que disponga para el desarrollo del trabajo.

En todos los casos, será el personal responsable del Consorcio el interlocutor con los usuarios.

4.2- Aportaciones del contratista

Deberá entregar a los responsables de la Subdirección de Informática del Consorcio lo siguiente:



- Documentación de los procedimientos a seguir para obtener nuevas prestaciones o corrección de anomalías.
- Un informe mensual con información detallada de los trabajos realizados diariamente, cuando proceda y así sea solicitado por el CABB.
- Un informe diario breve de los trabajos realizados durante la asistencia, cuando proceda y así sea solicitado por el CABB.
- Documentación generada de configurar los sistemas de monitorización del CABB a fin de integrar sus alarmas y objetos a monitorizar, entregando a su finalización de la integración la documentación correspondiente a las configuraciones y elementos utilizados para ello, cuando proceda y así sea solicitado por el CABB, por ejemplo: MIBs, probes, parametrización, etc.
- Documentación de las modificaciones realizadas para la resolución de las incidencias y los cambios efectuados, cuando proceda y así sea solicitado por el CABB.

4.3- Horas de servicio de asistencia y lugar de trabajo

Los recursos necesarios para prestar el servicio requerido se ubicarán habitualmente en las oficinas e instalaciones del CABB. Cuando la ocasión lo requiera el personal de la empresa contratada podrá realizar su trabajo en las oficinas del contratista.

Los tiempos de respuesta del servicio deberán ser inferiores o iguales a 1 hora.

El tiempo de resolución de incidencias graves será de 4 horas como máximo.

Este servicio puede ser solicitado las 24 horas del día, 365 días del año con los tiempos de respuesta anteriormente indicados.

El horario de prestación del servicio de mantenimiento deberá ajustarse a las necesidades del CABB.

Se podrá dar el caso que por razones del servicio algunos trabajos sea necesario realizarlos fuera de las horas habituales de trabajo.

Se podrá dar el caso, por razones del servicio, que algunas de las jornadas se deban realizar en cualquiera de los centros del CABB o tener que realizar desplazamientos entre los mismos, sin sobre costo alguno para el CABB.

4.4- Condiciones para la facturación

La operatoria a lo largo de la ejecución del contrato será la siguiente:

- Para los casos de suministro de material, se abonará en concepto de acopio de “equipos”, según los topes que fija la Ley y una vez recepcionados, instalados y en funcionamiento en las dependencias del CABB.
- La facturación de los servicios de mantenimiento, soporte, licenciamiento o software se realizará anualmente por el importe correspondiente al número de meses de dicho año que aplique, por ejemplo, si el primer año del contrato se proporcionará 3 meses de dichos servicios, el porcentaje a abonar es 25% del coste anual de cada unidad.
- La facturación de la asistencia técnica se realizará mediante certificación mensual previa aprobación del informe a entregar por el contratista con las horas ejecutadas y trabajos realizados durante ese periodo, siguiendo un formato especificado por el CABB.
- A la finalización de cada período se computarán las horas de trabajo. Si hubiera desviaciones respecto a lo planificado, se determinará si la causa es imputable al CABB o al adjudicatario.
- El adjudicatario deberá dar un servicio efectivo desde el primer día de inicio del contrato, de modo que, si por alguna razón hubiera necesidad de adquirir conocimientos para poder ejecutar el servicio con las



garantías necesarias y de forma satisfactoria, deberá realizarlo en un período previo al inicio del contrato y sin ningún tipo de coste para el CABB.

5 Acuerdo de nivel de servicio (ans/sla)

Para la atención de las averías de los elementos a mantener, dependiendo de la incidencia y a decisión del CABB, la forma de actuación por parte de los técnicos del proyecto podrá ser on-site, es decir, todos los trabajos se realizarán in situ en cualquiera de los centros e instalaciones del CABB o en remoto.

Los trabajos objeto del proyecto se han de realizar sin interferir con el trabajo normal de los usuarios, por lo tanto, todo trabajo que suponga un corte del servicio se deberá de realizar fuera de la jornada laboral.

- Tiempo de respuesta. Se establece en 1 hora para incidencias críticas y 1 día para incidencias no críticas, siendo decisión final del Consorcio la asignación de la criticidad o no de la incidencia. El tiempo de respuesta es el comprendido entre la notificación emitida por Consorcio de Aguas hasta el inicio de la intervención por parte del técnico de mantenimiento.
- Tiempo de resolución. Se establece un tiempo máximo de resolución de 4 horas los 365 días del año para las incidencias críticas y 2-3 días para incidencias no críticas. El tiempo de resolución será el comprendido desde la notificación del aviso a la empresa adjudicataria hasta el momento de su resolución u operatividad del elemento averiado.

El nivel de cumplimiento global debe ser igual o superior al 85 % del volumen de incidencias comunicadas por Consorcio de Aguas y cerradas en el mes evaluado.

Con el fin de garantizar una respuesta y agilidad en el servicio a incluir, la empresa licitadora deberá garantizar poder dar respuesta según el SLA acordado, esto es, 24x7x4 o 8x5xNBD (según corresponda) y el personal técnico adscrito a esta licitación deberá de estar asignado al centro de trabajo que permita cumplir dichos SLAs.

6 Confidencialidad e integridad de la información

El contratista mantendrá la más absoluta confidencialidad sobre los datos y documentos utilizados en la prestación del servicio.

Toda la información que se entregue al contratista es propiedad del CABB y totalmente confidencial.

La propiedad de los productos obtenidos en la ejecución del presente proyecto será exclusiva y en su totalidad del CABB.

El contratista tendrá acceso a diferentes datos del CABB/BBUP con el objeto de prestar los servicios contratados, debiendo tratarlos conforma a las instrucciones del CABB/BBUP.

Asimismo, no podrá utilizar dichos datos con un fin distinto al del contrato, ni los comunicará a otras personas físicas o jurídicas, ni siquiera para su conservación, sin el consentimiento escrito del CABB/BBUP.

Durante la vigencia del contrato, e incluso una vez resuelto el mismo, el contratista se compromete a que ni él ni sus empleados o colaboradores divulguen a terceros, ni utilicen en su beneficio cualquier información confidencial obtenida como consecuencia de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, con especial atención a la Ley Orgánica de Protección de datos vigente.

Toda la documentación e información derivada de la ejecución del contrato queda sujeta a normas estrictas de confidencialidad y seguridad debiendo comprometerse el adjudicatario a no utilizar dicha información fuera del ámbito de la ejecución del contrato.



Todo software desarrollado por el adjudicatario en la ejecución del proyecto, así como la totalidad de los datos, será propiedad del CABB/BBUP.

Una vez cumplida la relación contractual, los datos de carácter personal deberán ser devueltos al CABB/BBUP, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal sin que el contratista o sus empleados o colaboradores tengan derecho a retener copia alguna de la mencionada documentación.

7 Disponibilidad 24 horas/365 días. Servicio de retén.

Los tiempos de respuesta y resolución solicitados en el presente "Pliego de Prescripciones Técnicas" para los elementos incluyen la realización de los trabajos durante las 24 horas de los 365 días del año.

En este apartado se engloban aquellos trabajos urgentes no planificados, no correspondientes a incidencias de mantenimiento y computables dentro de la Bolsa de Horas. Los avisos se podrán dar tanto dentro como fuera del horario laboral, así como en sábados y festivos, para lo cual el contratista deberá facilitar un número de teléfono al que llamar en estos casos.

Se ha considerado tres tipos de servicio: aquellos que se realizan en el horario laboral (8:00-18:00h) y horario extendido (el resto). Dentro de estos últimos se han considerado los urgentes cuyo tiempo de respuesta debe ser no superior a 1 hora.

La facturación de las incidencias se realizará en base al cuadro de precios del pliego de cláusulas administrativas. Las consultas o incidencias que se notifiquen en horario laboral se abonarán al mismo precio que el servicio de asistencia técnica descrito en el punto "*Bolsa de horas*" del [apartado 3.2](#) e indicado en la tabla del [apartado 2.2](#) del presente pliego y aquellas que se realicen fuera del horario laboral el doble del importe en horario laboral.

La categorización de la urgencia de los avisos será a criterio del responsable del contrato del CABB.

8 Recepción y seguimiento de las incidencias.

El adjudicatario pondrá a disposición del CABB un teléfono único para toda la gestión de todas las incidencias reportadas, así como una cuenta de correo mediante los cuales poder abrir y realizar el seguimiento de las incidencias.

Además, tal y como se ha mencionado en el [apartado 4](#), será necesario proporcionar a los responsables del Consorcio una forma de contacto directo (por correo electrónico y teléfono) con la persona o personas designadas como responsable del contrato de mantenimiento del equipamiento del CABB para poder contactar en caso de algún tipo de urgencia crítica o de detectar desviaciones importantes en la resolución de incidencias.

Se indicará en la oferta la disponibilidad de realización y seguimiento de las incidencias mediante el acceso al portal WEB de gestión de incidencias del propio licitante.

Aunque actualmente no esté disponible, se podrá exigir en el futuro al adjudicatario el uso de la aplicación de incidencias del Consorcio para la gestión y documentación de aquellas incidencias que estén relacionadas con el contrato.



9 Otros aspectos técnicos del proyecto

El proyecto se considera “llave en mano”, acometiendo el contratista todos los trabajos y suministros que sean necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos con la configuración y programación necesarias.

El alcance del proyecto incluye el mantenimiento por parte de los fabricantes de la solución en 24x7, así como de la empresa integradora en modo (24x7x4).

El mantenimiento abarca el mantenimiento hardware y software, la instalación y mantenimiento de licencias, así como la asistencia por parte de la empresa por medio de una bolsa de horas establecida para la actuación sobre las configuraciones y parametrización de los equipos a mantener una vez finalizada la puesta en marcha de la solución. Además, deberá incluir todas las licencias tanto hardware como software necesarias para el correcto funcionamiento de los equipos con todas las prestaciones solicitadas.

En caso de ser solicitado, el contratista deberá de presentar un planning detallado de la previsión en el desarrollo de los trabajos. Los trabajos objeto del proyecto se han de realizar sin interferir con el trabajo normal de los usuarios, por lo tanto, todo trabajo que suponga un corte del servicio se deberá de realizar fuera de la jornada laboral.

La empresa adjudicataria deberá colaborar con el fabricante durante la instalación de la solución y resolución de incidencias, para la realización de tareas conjuntas de análisis, diseño, instalación y configuración.

Todo el equipamiento incluido en la oferta por parte del licitador debe ser perfectamente compatible entre sí y con el equipamiento disponible actualmente en las sedes del CABB. También deberá ser nuevo y original del fabricante (tanto equipos activos como equipos pasivos tipo transceptores ópticos), siendo motivo de exclusión del concurso la inclusión de cualquier material no original del fabricante.

El CABB debe aparecer como propietario del equipamiento suministrado y debe constar como tal en las bases de datos del fabricante de dicho equipamiento.

Todo el equipamiento ofertado debe ser appliance físico excepto lo expresamente indicado

En el caso de que alguno de los equipos (incluido ópticas, cables, memorias y demás componentes solicitados) tuviera anunciado el fin de soporte por parte del fabricante, el licitador deberá realizar su oferta incluyendo el equipamiento propuesto por el fabricante para su sustitución.

Todo el equipamiento solicitado se entregará con la última versión del sistema operativo recomendada por el fabricante en el momento del suministro y previamente aprobado por el CABB.

Cualquier componente, tanto hardware como software, no descrito en los diferentes apartados de este pliego, y que fueran necesarios para el cumplimiento de los diferentes requisitos funcionales, deberá ser incluido en la oferta.

Durante el periodo de tiempo que cubre el mantenimiento de la presente oferta, toda actualización software debido a motivos de mal funcionamiento, algún tipo de bug o vulnerabilidades de seguridad reconocidos por el fabricante en las versiones de producción, será responsabilidad de la empresa contratada sin gastos adicionales para CABB y en caso de que dichas actualizaciones puedan interferir con el trabajo normal de los usuarios, dichas actualizaciones se deberán de realizar fuera de la jornada laboral, siendo además requerimiento la presencia física en la sede para una rápida intervención en caso de algún tipo de problema.

Cuando así se requiera, la forma de actuación por parte de los técnicos del proyecto deberá ser on-site, es decir, todos los trabajos se realizarán in situ en cualquiera de los centros del CABB, a excepción de los que sean aprobados por el CABB para ser realizados en remoto.

Los trabajos objeto del proyecto se han de realizar sin interferir con el trabajo normal de los usuarios, por lo



tanto, todo trabajo que suponga un corte del servicio se deberá de realizar fuera de la jornada laboral.

Se requiere una bolsa de **horas anuales** a consumir durante la duración del contrato de asistencia técnica. Esta asistencia consistirá en una atención in situ de 24x7x4 a solicitud del CABB por necesidades del servicio. Esta bolsa se utilizará, además, para mejoras de las prestaciones de las políticas, generación de informes, etc.

Durante el tiempo de la duración del contrato, los equipos se mantendrán actualizados a la última versión tanto del sistema operativo como de parches, librerías, etc.

Con carácter general diremos que los trabajos de la asistencia técnica serán fruto de las necesidades originadas en el día a día: resolución de incidencias, implantación de nuevas funcionalidades, generación de informes, etc. Estos trabajos podrán tener que ser llevados a cabo en cualquier instalación del CABB.

9.1.- Gestión de incidencias

Las incidencias recibidas se deberán atender, consultar con el personal técnico del CABB para su categorización, documentar y describir en toda su extensión rellenando los campos asociados en la aplicación de gestión de incidencias. Las incidencias podrán ser abiertas por personal del CABB o personal delegado por el CABB para tal fin como empresas de asistencia técnica que colaboren con el CABB. Los cortes programados serán comunicados, y deberán ser atendidos como incidencia, con una clasificación que los distinga. Asimismo, de manera proactiva se podrán generar incidencias de motu propio, tras la consulta con el técnico del CABB o personal delegado si así lo dicta el procedimiento. Uno o múltiples avisos o eventos de red detectados podrán generar una incidencia, que puede clasificarse en avería, preventivo, problema o consulta.

La explicación y líneas de progreso de la incidencia deberán ser técnicamente fundamentadas y reflejar fielmente lo indicado por el personal técnico del CABB y personal técnico. Además, deberán estar correctamente redactadas, resultar de fácil comprensión y carecer de faltas de ortografía. Las siglas y elementos técnicos mencionados deben ser precisos y correctos.

La empresa licitadora mantendrá durante la fase de vigencia de la incidencia y hasta su cierre una comunicación fluida con el personal técnico del CABB, ejerciendo de coordinador de la resolución y persiguiendo siempre la actuación óptima de las intervinientes y la máxima eficiencia en las actuaciones. Atenderá en todo momento a las instrucciones técnicas del CABB, o del personal de guardia en horario no laboral, para asegurar que la evolución de la incidencia satisface sus indicaciones.

En el caso de incidencias críticas, la adjudicataria definirá, junto al CABB, un protocolo de notificación de incidencias críticas específico, en el que se debe comunicar de forma automática a responsables del CABB, determinadas incidencias con corte de servicio sobre un impacto importante que excedan de un determinado tiempo (60 minutos), así como hacer seguimiento y comunicar su resolución. La implantación de los mecanismos automáticos de este procedimiento, así como el seguimiento y su resolución, serán una de las funciones de la adjudicataria.

Una vez resuelta la incidencia, procederá a su cierre, cumplimentando la información adicional requerida, y confirmando dicho cierre con el personal técnico del CABB, pudiendo ser necesario, dependiendo del tipo de incidencia y las implicaciones que haya tenido en la red del CABB, la necesidad de presentar un informe en donde se detalle lo ocurrido, las acciones realizadas y medidas tomadas para solucionar el problema y evitar que se reproduzca en un futuro.

La empresa adjudicataria empleará para la gestión de las incidencias una herramienta para este objeto, tal y como se adelanta en el [apartado 8](#), que deberá describir adecuadamente en su propuesta, en el apartado de medios materiales la propia aplicación y puede que sea necesaria, en un futuro, su integración con la herramienta interna de gestión de incidencias del Service Manager del CABB. Se deberá permitir el acceso a los responsables técnicos del CABB en los diferentes perfiles, de consulta o incluso generación, modificación



y cierre de incidencias, según el modelo de relación acordado con la adjudicataria. Esta aplicación de gestión de incidencias deberá alimentar informes de seguimiento de incidencias y estado del servicio entregados al CABB. El responsable del CABB deberá tener completa accesibilidad a los datos internos contenidos en la aplicación. Las licencias asociadas a esta nueva aplicación deberán ser suministradas al CABB y deberán poder ser utilizadas por ésta en el futuro sin costes adicionales posteriores.

Se estima que, del personal interno del CABB que deba tener acceso a la aplicación, 2 de ellos deberán tener perfiles operativos/administrativos, y se requerirán otros 2 perfiles consultivos. La simultaneidad de accesos es baja. No obstante, se debe explicitar en la oferta las posibilidades de ampliación de personal con acceso a la herramienta y sin coste económico, si lo tuviera.

9.2.- Elaboración de informes

La empresa adjudicataria será responsable de la explotación de los datos de la aplicación de incidencias, preparará y entregará al CABB los informes sobre el seguimiento de incidencias y estado del servicio. Estos informes se ejecutarán de forma anual, pero a solicitud del CABB se podrá variar esta periodicidad hasta ejecutarlos de forma trimestral y tendrán detalles de desglose de incidencias por día y mes, según tipos de incidencias, etc... También contendrán reportes de cumplimientos de los SLA del CABB, en función de los tiempos y número de incidencias de cada servicio.

El adjudicatario elaborará los informes acordados en la definición inicial del modelo de servicio. Estos informes contendrán por lo menos la periodicidad y detalle que se presentan a continuación:

- Informe de tickets pendientes y su distribución por subsistema/servicio.
- Informe resumido de tickets, tickets con corte, plazo medio de recuperación, tiempos de desplazamiento; todos ellos por subsistema.
- Informes de cumplimiento de SLA del servicio prestado.

Adicionalmente se elaborarán los informes de SLA relativos al servicio prestado por la adjudicataria al CABB, según los compromisos del contrato.

La cantidad de informes, su contenido y presentación podrán variar durante la prestación del servicio según las instrucciones del CABB dentro de un proceso de mejora continua.

10 Visita a las instalaciones.

Durante la fase de concurso las empresas interesadas en presentar oferta podrán visitar las instalaciones para la recolección de los datos que consideren necesarios, previa concertación con la persona que el CABB designe para tal fin.



11 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo propuesto no podrá ser cambiado en el transcurso del contrato sin previa notificación al CABB.

Bilbao, a 15 de Octubre de 2022

El Gestor del Contrato

Javier Fernández

Subdirector de Informática

Jose Luis Unzueta