



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL ENTORNO DE SEGURIDAD TIC EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA”.

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente Pliego tiene por objeto recoger las prescripciones técnicas que han de regir la contratación de los servicios de determinadas actuaciones relacionadas con el establecimiento y mantenimiento de mecanismos que permitan disponer de un **servicio de soporte técnico de segundo y tercer nivel, en modalidad 24x365, para la monitorización y asistencia técnica en materia de seguridad para los sistemas informáticos en la Ciudad Autónoma de Melilla, especialmente con los relacionados con el entorno de servidores y los servicios prestados a través de Internet**, incluyendo el mantenimiento de determinados equipamientos informáticos utilizados para ello.

Estos servicios se deberán cubrir tal y como se detalla en el presente pliego de prescripciones técnicas, debiendo presentarse una oferta en la que deberá constar, como mínimo, una propuesta con cierto nivel de detalle técnico de ejecución en relación con las prestaciones recogidas en el presente pliego.

La definición y descripción de los elementos que constituyen el objeto del contrato tiene la consideración de alcance mínimo. El adjudicatario estará obligado a realizar las operaciones fijadas y relacionadas en éste Pliego, con la frecuencia y plazos de actuaciones que se establecen para cada una de ellas.

2. DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato tendrá una duración, contados a partir del primer día del mes siguiente al de su firma de **DOCE (12) MESES**, sin posibilidad de prórroga.

3. TIPOLOGIA Y NIVEL FUNCIONAL DE LOS SERVICIOS A SUMINISTRAR.

Los servicios amparados por el contrato consistirán en la **asistencia técnica en tareas relacionadas con la seguridad de los sistemas de información** de la Ciudad Autónoma, en el **entorno de servidores y en los servicios prestados a través de Internet**, incluyendo **tareas de monitorización, operación y administración** del entorno así como el **mantenimiento de determinados equipos físicos destinados a la seguridad en los centros de proceso de datos de la Ciudad Autónoma**, relacionados en el presente pliego. Este servicio deberá prestarse con **disponibilidad de 24x365**, especialmente en lo relativo a la monitorización, debido a la exposición permanente de muchos de estos servicios en Internet.

La Dirección General de la Sociedad de la Información, en adelante DGSI, actuará como interlocutor y Centro de Control del servicio, pudiendo establecer otros puntos como interlocutores siempre que se considere oportuno para el correcto funcionamiento de los servicios objeto del contrato.

Se deberá presentar una **oferta** que incluirá una **propuesta técnica** con la descripción de una serie de prestaciones que se describen con mayor detalle en el apartado 4, denominado “PRESTACIONES” y que, como mínimo deberá definir la estrategia para desarrollar los





servicios objeto del contrato, entre los que se encuentran los siguientes:

- Soporte técnico avanzado para la monitorización, operación y administración de la seguridad.
- Tareas de operación en copias de seguridad y de mantenimiento preventivo de las políticas de seguridad.
- Mantenimiento de los equipamientos de seguridad.

A **nivel lógico**, se deberá realizar la asistencia técnica para garantizar la seguridad del entorno de producción de la Ciudad Autónoma, actualmente con la siguiente configuración general:

- Clúster de virtualización VMWare vSphere 4.1 y vSphere 5.5.
- 214 máquinas virtuales en producción con sistemas operativos Centos, Ubuntu, Oracle Linux, Windows 2003 Server, Windows 2008 Server, Windows 2012 Server.
- En este entorno, se le deberá prestar especial atención a los siguientes productos y servicios relacionados con la seguridad:
 - Monitorización con MRTG y Cacti.
 - Servidor Syslog para almacén de auditorías y logs.
 - Servidores proxy Squid y Zeroshell
 - Copias de seguridad con Tivoli Storage Manager y Veem Backup.
 - Sistema de antivirus McAfee
 - Sistema anti-SAPM Amavis y Spamassasin
 - Sistemas de monitorización de servicios críticos
 - Sistemas de alertas de seguridad
 - Gestión de las políticas de cortafuegos
 - Implementación de parches de seguridad y/o cambios de versión relacionados con la seguridad, a todos los niveles.

A **nivel físico**, se deberá garantizar el mantenimiento de los equipamientos, así como la asistencia técnica para el correcto funcionamiento, al menos, a los siguientes equipos:

- **Almacenamiento y backup:**
 - Una cabina IBM V5010 con una expansión y 24 discos SAS de 4TB, FC 8GB
 - IBM TS3310 con una expansión de hasta 56 cintas y tres unidades LTO-3 FC.
 - IBM TS3100 y una unidad LTO-6 FC.
- **Servidores dedicados:**
 - Un IBM x255 Xeon MP, 1.4, 4GB, HDD 3x18GB, 3x36GB
 - Un IBM System X3650 M4: 1 x Xeon 2630, 16GB, 2 x 146 GB
 - Un IBM System X3650 M5: 2 x Xeon 2680, 80GB, 2 x 300 GB y 6 x 600 GB.

A continuación, se realiza una especificación un poco más detallada de los niveles de soporte anteriormente relacionados.





3.1. Soporte técnico avanzado para monitorización, operación y administración de seguridad.

Este soporte deberá servir para garantizar la disponibilidad de una asistencia técnica y soporte altamente cualificado con relación a las tareas relacionadas con la seguridad, teniendo en cuenta que la mayor garantía de su correcto funcionamiento se basa sobre la continua monitorización y sobre la adecuada configuración y actualización de las herramientas y productos utilizados en el entorno de producción de la Ciudad Autónoma.

De esta forma se trata de intentar, en la medida de lo posible, el disponer de un entorno securizado y con capacidad de respuesta inmediata, en caso de ser necesario. Para ello, será necesario disponer en todo momento de los recursos humanos y técnicos necesarios para poder ofrecer el servicio en las condiciones establecidas en este pliego.

Para poder llevar a cabo este nivel de soporte se considera necesario que la empresa disponga en todo momento de un mínimo de **UN TECNICO**, con dedicación parcial, diaria y presencial a los servicios objeto del contrato, pero con disponibilidad inmediata para atención a incidencias y realización de trabajos que requieran de su realización en cualquier horario, de mañana o de tarde, y en días laborables o festivos, con perfil técnico altamente cualificado, que deberá ofrecer un servicio permanente durante todo el año, con un servicio 24/365 para atender posibles incidentes relacionados con la seguridad.

Este recurso deberá tener su residencia laboral en Melilla dado que deberá poder acceder físicamente a los servidores, materiales o equipamientos para cubrir los servicios requeridos en caso de que fuera necesario, y dar una respuesta inmediata a cualquier alerta en todo momento.

Además, y teniendo en consideración la configuración del entorno de producción de la CAM, será interesante disponer de un soporte de respaldo, especializado en entornos Unix y Linux, al objeto de tener soporte inmediato en casos especialmente complejos en los que el soporte local no consiga una solución a un determinado problema o incidencia.

Para poder llevar a cabo este nivel de soporte se deberá contar con recursos propios o garantizar la disponibilidad de acuerdos con expertos de reconocido prestigio en la materia, para la asistencia y soporte inmediato en caso de ser necesario.

En concreto deberá incluirse en la oferta una propuesta en la que existan referencias expresas a los diferentes productos y entornos relacionados al principio de este documento, entre los que destacan por su especial relevancia los referidos anteriormente:

- Soporte de tercer nivel Linux/Unix.

Al inicio del contrato el adjudicatario deberá presentar una documentación que acredite que al menos dispone en su propia empresa o con empresas especializadas que garanticen el soporte de respaldo (tercer nivel) para estos productos.

No obstante, en la valoración de la propuesta técnica, se tendrá en especial consideración el disponer de acuerdos de soporte con el resto de productos relacionados al principio de este documento y que son necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas.





3.2. Tareas de operación de copias de seguridad y de mantenimiento preventivo de las políticas de seguridad

El licitador deberá incluir una propuesta para el establecimiento de una política de copias de seguridad que garantice la disponibilidad de la información ante cualquier incidencia, así como la planificación de acciones a realizar para el mantenimiento preventivo de las políticas de seguridad aplicadas en los equipamientos.

Estas tareas podrán realizarse bien por el equipo técnico o bien por algún técnico de apoyo de la empresa con cualificación suficiente para realizar estas tareas de operación, revisión y verificación, pero, en cualquier caso, deberá garantizarse su realización por recursos con presencia física en las instalaciones del cliente dado que deberá poder acceder físicamente a los servidores, materiales o equipamientos para realizar las tareas de mantenimiento preventivo.

3.3. Mantenimiento de los equipamientos de seguridad.

El contrato deberá garantizar el correcto funcionamiento de los equipamientos dedicados a la seguridad, especialmente los dedicados a las copias de seguridad, existentes en los dos Centros de Proceso de Datos (CPD), ubicados en el Palacio de la Asamblea y en el Centro Tecnológico, cuya relación de equipamientos más relevantes se aportó anteriormente.

Para ello el licitador deberá disponer de equipos de repuesto, piezas, etc., así como soluciones previstas a modo de planes de contingencia y contratos o acuerdos con proveedores de equipamientos que garanticen la reparación y reposición de los equipos centrales ubicados en el Centro de Proceso de Datos de la Ciudad Autónoma.

Independientemente de que se deberán mantener todos los equipamientos en producción antes relacionados, los siguientes deberán tener garantizada la atención por el fabricante de los mismos, mediante acuerdo de mantenimiento suscrito con el fabricante al estar ya cumplido el periodo de garantía:

- Una unidad de copias IBM TS3310 con una expansión de hasta 56 cintas y tres unidades LTO-3 FC.
- Un IBM System X3650 M4: 1 x Xeon 2630, 16GB, 2 x 146 GB

3.4. Aspectos generales.

Como aspectos destacables entre los servicios a prestar se encuentran, los siguientes:

- Para el desarrollo de los servicios contratados deberá dedicarse un equipo de trabajo formado por un mínimo de **UN TÉCNICO** de la estructura de la empresa, con alta cualificación y amplia experiencia acreditada en seguridad y, de forma específica, en los productos y entornos antes relacionados como asistencia y soporte técnico a las tareas antes citadas, con presencia física a petición del cliente o por necesidad del servicios, en horario de mañana y/o tarde en las instalaciones que indique el cliente, mientras duren los servicios contratados.

Además, el licitador deberá disponer de una estructura de empresa, para poder realizar tareas de operación, administración y apoyo al desarrollo del mismo, con capacidad de respuesta inmediata ante cualquier alerta de seguridad, así como garantizar un soporte especializado en seguridad en entornos Unix/Linux.





CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia y Salud Pública
DIRECCIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Dado que se trata de un contrato de servicios especialmente críticos, el técnico designado por la empresa para cubrir los servicios objeto del contrato deberá disponer de conocimientos y experiencia acreditados para cubrir, de una forma eficiente, los servicios objeto de este contrato desde el inicio de los servicios y durante la totalidad de la duración del contrato, sin demora ni salvedades por ningún concepto.

Los requisitos y consideraciones a tener en cuenta en estas prestaciones se desarrollan más en detalle en varios puntos del apartado PRESTACIONES.

- El licitador deberá garantizar la disposición de una oficina local en la que disponga de, al menos, un espacio para almacenamiento de repuestos y equipamientos, así como la disponibilidad de personal de su empresa para la recepción de avisos e incidencias relacionados con el objeto del contrato.
- En cualquier momento deberá ser posible, por parte del cliente, así como de los usuarios autorizados a realizar una comunicación directa, dejar constancia de una solicitud o consulta a través de correo electrónico o similar.
- Se realizará atención "in situ" en su ámbito de competencia y dentro de las posibilidades de los recursos asignados al contrato, siempre que sea requerido.
- Se deberán generar partes de trabajo, con reflejo de todas y cada una de las diferentes actuaciones realizadas hasta su resolución, dejando perfectamente documentadas todas las gestiones realizadas.
- En cualquier caso, deberá realizarse un seguimiento de los asuntos en los que se haya colaborado, hasta su resolución, dejando constancia de las actuaciones realizadas.
- Se deberán establecer un conjunto de indicadores que permitan evaluar el funcionamiento del contrato y que se correspondan con valores numéricos, tales como:
 - Número de solicitudes de asistencia recibidas
 - Número de solicitudes de asistencia resueltas
 - Número de alertas atendidas (especificando franjas horarias).
 - Número de copias realizadas (con desglose por periodo/ocupación/soportes utilizados/etc..).
 - Número de actualizaciones de productos realizadas (por producto).
 - etc...
- Se deberán elaborar estadísticas en base a las actuaciones realizadas en cada jornada.
- Se deberán generar informes y estadísticas de gestión que deberá aportarse en las certificaciones mensuales y/o a petición del cliente sobre los servicios prestados, llevando un registro de las actuaciones realizadas.

4. PRESTACIONES.

Las prestaciones que deberán contemplarse dentro del contrato y para cada uno de los servicios cubiertos, así como sus condiciones particulares, serán las siguientes:





4.1. Coordinador del servicio

El oferente designará una persona, denominada coordinador del servicio, que represente a su dirección y que será el interlocutor principal con el designado por el cliente y gestionará la buena marcha del contrato, **estando bajo su responsabilidad la coordinación y dirección del equipo de trabajo.**

No se requerirá del Coordinador una dedicación exclusiva, pero deberá estar físicamente en la Ciudad y tener una disponibilidad, a petición del cliente, de, al menos, una hora diaria en el que este último podrá requerir su presencia para tratar asuntos relacionados con el servicio prestado. En cualquier caso, deberá mantener una reunión mensual para revisar el correcto desarrollo de los servicios contratados.

4.2. Propuesta Técnica.

El oferente deberá dedicar en su oferta un apartado para detallar y describir la estrategia para la ejecución de los trabajos solicitados.

Se tendrá en especial consideración el detalle descriptivo que permita apreciar la mejor comprensión del licitador de las tareas a realizar, y, dado el amplio abanico de productos objeto del contrato, especialmente los cuatro aspectos identificados de forma diferenciada en el presente pliego y que se entiende que van a ser los que mayor esfuerzo y horas consuman, los cuales se relacionan a continuación:

- Soporte técnico avanzado para la monitorización, operación y administración de la seguridad.
- Tareas de operación en copias de seguridad y de mantenimiento preventivo de las políticas de seguridad.
- Mantenimiento de los equipamientos de seguridad.

Este apartado deberá incluirse en el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, podrá suponer la asignación de cero puntos a la oferta técnica presentada por considerarse una propuesta técnica incompleta con relación a los servicios a contratar.

4.3. Equipo Técnico de soporte avanzado para la monitorización, operación y administración de la seguridad.

El oferente deberá detallar en su oferta el equipo técnico de su empresa que cubrirá los servicios objeto de este contrato, al objeto de garantizar la ejecución del mismo en los términos recogidos en este pliego, por lo que deberá tener en cuenta que:

- Deberá asignar un mínimo de **UN técnico**, de la estructura de su empresa con conocimientos y experiencia acreditados en materia de seguridad, concretamente en los productos y servicios relacionados en este pliego para realizar trabajos de asistencia y soporte técnico a las tareas antes citadas, con presencia física a petición del cliente, en horario de mañana y/o tarde, en días laborables y/o festivos, en las instalaciones que indique el cliente, durante la totalidad del periodo de duración del contrato.



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia y Salud Pública
DIRECCIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

- Tal y como se indicó anteriormente, también deberá acreditarse el soporte técnico de tercer nivel especializado en seguridad en entornos Unix/Linux, preferiblemente a través de un acuerdo con un reconocido experto en ese campo. Deberá aportarse un documento que acredite o certifique que se dispondrá de esta prestación, y los términos de la misma.
- También deberá existir en la empresa algún técnico de respaldo, con disponibilidad y capacidad para atender alguna alerta que requiera presencia física, con preparación y experiencia suficiente para actuar en caso de que fuera necesario por falta de disponibilidad del técnico principal.
- Durante todo el periodo de duración del contrato se deberá mantener un puesto equipado con todo lo necesario en las instalaciones que indique el cliente, para la realización de procesos especiales que deban realizarse necesariamente desde dentro de la red interna. Los costes asociados a estos equipamientos correrán a cargo del adjudicatario, aunque se le aplicarán los protocolos y medidas de seguridad establecidas en la Ciudad Autónoma.
- Por tratarse de un servicio en el que se incluye la asistencia a servicios y aplicaciones especialmente críticos, se deberá acreditar los conocimientos y experiencia necesarios para garantizar la prestación del servicio desde el inicio del contrato.
- Al objeto de garantizar y posibilitar el correcto desarrollo de los servicios, será requerido que desde el inicio de los servicios y en todo momento, el técnico asignado al mismo tenga una experiencia acreditada de un mínimo de cuatro años realizando soporte técnico de alto nivel en materia de seguridad en entorno de servidores y en servicios de Internet, valorándose también la experiencia y conocimientos acreditados en los productos objeto del contrato.
- Los mejores medios personales serán tenidos en consideración en base a la acreditación de mayores conocimientos y, sobre todo, experiencia en mayor número de productos objeto del contrato, así como cualquier otra capacidad que pudiera mejorar la calidad de los servicios.
- El personal dedicado al desarrollo de los servicios contratados estará a disposición del cliente tanto en cuanto a su ubicación física, como en cuanto a los trabajos a desarrollar, independientemente de que deberán cubrir principalmente los requeridos en el presente pliego, pero pudiendo también realizar otras tareas y servicios que estén incluidos en aquellas actuaciones relacionadas con las TIC y la promoción de la Sociedad de la Información en ejecución en la CAM.
- La asistencia se realizará "in situ", en las dependencias especificadas por el cliente y que podrán variar en función de cada actuación concreta, aunque en ocasiones también podrán realizarse en remoto, en función de la tipología del asunto a tratar.
- El personal contratado para la prestación de los servicios solicitados deberá formar parte de la estructura de la empresa adjudicataria, **no admitiéndose la subcontratación de los mismos.**
- El personal de la empresa adjudicataria, cuando desarrolle actividades en las instalaciones del cliente, deberá estar perfectamente identificado, llevando acreditación personal, en la que consten su nombre, apellidos, fotografía, cargo y el logotipo y el nombre de la empresa prestadora del servicio.
- El personal de la empresa deberá tener total disponibilidad a los servicios contratados, incluso prestará sus servicios en modalidad 24x365, dado que algunos de los procesos incluidos en



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia y Salud Pública
DIRECCIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

este contrato son especialmente críticos y pueden generar la necesidad de una asistencia en cualquier momento, por lo que se deberán establecer mecanismos que garanticen la localización en movilidad del personal técnico.

- Deberá llevarse un registro detallado de las actividades y tiempos dedicados a la prestación del servicio para que el cliente pueda validar el correcto desarrollo de los mismos y el uso y dedicación de los recursos dedicados al proyecto.
- Tal y como se indicó anteriormente, deberá existir un coordinador designado por la empresa adjudicataria a efectos de que actúe de responsable del equipo humano y responsable de la relación con la Ciudad Autónoma de Melilla, quien actuará como superior jerárquico inmediato del equipo que preste el servicio, correspondiéndole la dirección del proyecto, y siendo este coordinador quien establezca periodos vacacionales, servicios y cualquier otro aspecto que se refiera al personal (incluida la negociación y pago de los salarios por parte de la empresa contratista) y la ejecución ordinaria del objeto del contrato. Dicho puesto deberá estar en permanente coordinación con la Ciudad Autónoma de Melilla, debiendo indicarse un móvil y correo electrónico para su correcta y rápida localización. El coordinador de la empresa adjudicataria deberá actuar como interlocutor de primer nivel para todas las cuestiones operativas que, con carácter general, se desarrollen en la ejecución del contrato, siendo el superior jerárquico inmediato del personal que presente los servicios que se deriven de la ejecución del contrato.
- Dado que lo que se contrata es la prestación de un servicio, la empresa adjudicataria deberá garantizar la completa prestación del servicio independientemente de las situaciones y circunstancias que se produzcan con relación a los medios personales adscritos al mismo. De esta forma deberá cubrir las bajas, permisos, licencias, reducciones horarias que le correspondan y demás situaciones en las que el técnico que realice el trabajo de manera habitual, no esté a disposición del mismo. Todos los permisos, licencias y demás, se realizarán de acuerdo a lo establecido por la empresa adjudicataria y los acuerdos que correspondan con sus trabajadores, quedando completamente al margen la Ciudad Autónoma de Melilla.

Teniendo en cuenta todo lo anterior el oferente, en el momento de calcular los costes derivados de la prestación de los servicios a contratar, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Teniendo en consideración que el servicio debe garantizarse durante la totalidad del periodo contratado, deberá tenerse prevista la asignación y disponibilidad de personal en el periodo de vacaciones del personal técnico dedicado al desarrollo de los servicios, así como la estrategia para cubrir posibles bajas, de forma que no se vea afectada la prestación de los servicios contratados. En este sentido, lo deseable sería que el licitador dispusiera de técnicos suficientes en la estructura de su empresa para garantizar el servicio.
- Este contrato se ha calculado sobre la base de la dedicación del técnico principal, en un mínimo de 720 horas anuales, esto es, a una media de unas 60 horas mensuales, independientemente de que estas sean realizadas en horario de mañana, tarde o noche, y en días laborables o festivos. Por ello, esta cantidad será la mínima a acreditar en el certificación mensual, por lo que se deberá aprovechar periodos de menor actividad con relación a alertas, incidencias y actualizaciones, para realizar las tareas de mantenimiento preventivo y revisión de las políticas de seguridad, evaluando "in situ" el correcto funcionamiento de los sistemas más críticos y del resto de equipos de la red interna, mejorando de esta forma la seguridad de



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia y Salud Pública
DIRECCIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

estos y anticipando posibles incidencias que pudieran producirse.

- Por otra parte, el exceso en número de horas acreditadas no será motivo para exigir una mayor facturación, entendiéndose que hasta un 10% de variación al alza en el número de horas sería una cantidad razonable, teniendo en cuenta que no se puede determinar con total exactitud la dedicación de la hora en su totalidad. No obstante, se entiende que cuando se requiera de una asistencia fuera del horario habitual, como en tardes y festivos, el mero hecho de desplazarse o conectarse al sistema para resolver la incidencia ya supone un intervalo de tiempo que computaría al menos como una hora completa. No obstante, en el caso de recepción de un aviso monitorizado, no siempre requerirá de acciones complementarias para poder contabilizarse como una hora completa de servicio, aunque sí que deberá dejarse constancia de la recepción del aviso al objeto de disponer de información del nivel de ejecución del servicio y de las incidencias producidas.
- No podrán imputarse en concepto de gastos de personal, aquellos conceptos retributivos que estén íntegramente subvencionados por cualquier entidad pública, por lo que DEBERÁ presentarse un certificado o declaración jurada por parte de la empresa que acredite que la retribución de los medios personales asignados al contrato no esta subvencionada.

Con respecto a la acreditación de las características de los medios personales asignados al contrato, el oferente deberá tener en cuenta al elaborar su propuesta lo siguiente:

- NO deberá especificarse para el personal de la empresa que cubrirá los servicios objeto del contrato, su nombre y apellidos, aunque si las iniciales. Tampoco deberá especificarse el sexo ni cualquier otro dato de índole personal que no sea estrictamente necesario para valorar la adecuación del perfil profesional propuesto.
- SI deberá especificarse para cada uno de ellos la experiencia, cualificación y titulación del mismo, debiéndose aportar un CV con información lo más detallada y completa posible, debiendo justificar de forma fehaciente el conocimiento de los productos objeto del contrato, así como la experiencia en el desarrollo de trabajos similares.

El presente contrato implica un número determinado de medios personales, pudiendo la CAM pedir la documentación que justifique la existencia y adecuación a la normativa de aplicación de los mismos. De esta forma, la documentación acreditativa de personal dedicado al desarrollo de los servicios contratados deberá incluirse en las certificaciones, pudiendo exigir en cualquier momento cualquier documentación que considere necesaria para verificar su cumplimiento.

Ante cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo, el adjudicatario deberá exponer, por escrito y debidamente detallados y justificados, los motivos que suscitan el cambio, acompañados con la presentación de un candidato con una cualificación técnica suficiente para el desempeño de los servicios contratados, para la aprobación por parte del cliente. En cualquier caso, la designación del personal deberá ser aprobada por el cliente.

Este apartado deberá incluirse en el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, aportando la documentación acreditativa de los recursos ofertados.

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, podrá suponer la asignación de cero puntos a la oferta técnica presentada por considerarse una propuesta técnica incompleta con relación a los servicios a contratar.

C/ Fuerte San Miguel, nº 1
Centro Tecnológico
Tfno.: 952 97 62 96
Fax: 952 97 62 97
52001 MELILLA



4.4. Medios materiales del equipo de trabajo.

El oferente aportará los equipamientos que utilizará su personal para el desarrollo de los servicios objeto de este contrato, a los cuales se les aplicará los protocolos y normativas de uso y seguridad de la CAM.

El técnico principal dispondrá de un puesto operativo permanente en las instalaciones que indique el cliente, para la realización de aquellos trabajos en los que sea requerida su realización dentro de la red interna. El puesto deberá tener, como mínimo, la siguiente configuración:

- **Ordenador portátil** con conexión en movilidad y capacidad suficiente para ejecutar varias máquinas virtuales.
- **Productos lógicos.** Configuración mínima: Windows 7/10, Office y LibreOffice, antivirus, etc...
- **Monitor.** TFT 24" o superior
- **Un Teléfono móvil** con capacidad de transmisión de datos. (al menos uno para comunicación en caso de necesidad de localización fuera del horario laboral)

Podrá incluirse cualquier otro que el licitador considere necesario para realizar el servicio.

Los equipamientos a usar para el desarrollo del contrato deberán ser aprobados por la DGSI, pudiendo proponer cambios para adecuarlos a las necesidades y al entorno en el que se desarrollen los servicios contratados.

La documentación acreditativa de estos equipamientos dedicados al desarrollo de los servicios contratados deberá incluirse en las certificaciones, pudiendo el licitador exigir cualquier documentación que considere necesaria para verificar su cumplimiento.

En el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR deberá incluirse la documentación acreditativa de la solución de equipamientos incluida, relacionando y describiendo como mínimo:

- **Relación detallada de equipamientos que se utilizarán para el desarrollo de los servicios.**

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, podrá suponer la asignación de cero puntos a la oferta técnica presentada por considerarse una propuesta técnica incompleta con relación a los servicios a contratar.

4.5. Mantenimiento de los equipamientos

El licitador deberá establecer los mecanismos para garantizar la disponibilidad de los equipamientos relacionados con la seguridad, y especialmente con el sistema de copias, relacionados al principio de este documento, obligándose a garantizar, además, la atención por el fabricante de los recogidos expresamente en el punto 3.3., al estar ya cumplido el periodo de garantía, mediante acuerdo de mantenimiento suscrito con el fabricante:

- Una unidad de copias IBM TS3310 con una expansión de hasta 56 cintas y tres unidades LTO-3 FC.
- Un IBM System X3650 M4: 1 x Xeon 2630, 16GB, 2 x 146 GB

El coste anual imputado por este concepto se estima que podría estar sobre los 9.000 €, según tarifas oficiales del fabricante.





La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato.

La documentación acreditativa de costes imputados por este concepto deberá incluirse en las certificaciones, pudiendo el licitador exigir cualquier documentación que considere necesaria para verificar su cumplimiento.

El incumplimiento de este requisito podrá ser causa de resolución del contrato.

4.6. Oficina Local

El oferente deberá disponer, al menos durante la duración del contrato, de una oficina de su empresa en la Ciudad de Melilla, al objeto de facilitar la disponibilidad inmediata de recursos en la ciudad y la disponibilidad de espacios para almacenamiento de equipos de respaldo y repuestos.

En la oferta deberá especificarse como mínimo los siguientes datos: dirección de la oficina, superficie de la misma, equipamientos disponibles y personal actualmente contratado que forme parte de la estructura de la empresa y que podría dedicarse de forma puntual, si fuera necesario, a realizar alguna tarea de los servicios contratados. En esta relación deberá indicarse las siglas de la persona, el ámbito de trabajo, administración, técnico tecnológico u operario, así como la titulación de los mismos, e indicando el número de personas capacitadas puestas a disposición del contrato para ofrecer asistencias puntuales en caso de que fuera requerido.

En cualquier caso, además, el licitador deberá garantizar la disposición de una oficina local en la que disponga de, al menos, un espacio para almacenamiento de repuestos y equipamientos, así como la disponibilidad de personal de su empresa para la recepción de avisos e incidencias relacionados con el objeto del contrato.

El oferente también deberá indicar su capacidad operativa en medios personales locales, medida en el número total de personas que se dedican regularmente a atender servicios relacionados con la informática, especificando su perfil profesional, por ejemplo, titulación y experiencia en el sector de la informática.

N cualquier caso el oferente deberá disponer de personal técnico propio adicional, con ubicación física en la Ciudad, que pueda dedicarse de forma regular a tareas complementarias de apoyo, debiendo especificar en el contrato el número y experiencia curricular básica del personal que integre el equipo técnico de apoyo de su empresa que podría realizar tareas de apoyo a este servicio en caso de que fuera necesario.

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato.

En este sentido deberá certificarse aportando la documentación acreditativa de los espacios y recursos disponibles.





4.7. Línea de atención y soporte.

El oferente pondrá a disposición del personal designado por el cliente una línea especial de soporte, así como cualquier otro sistema que facilite la comunicación entre ambos.

La comunicación entre los usuarios, el resto de servicios y el contratista será a través del Centro de Atención al Usuario (CAU, denominado "Infocentro"), de la Ciudad Autónoma, no obstante, se deberá habilitar un mecanismo por el que estos puedan remitir incidencias urgentes fuera del horario de servicio del CAU. Este sistema deberá ser en diferido, mediante correo electrónico o similar, y la atención requerirá de la aprobación expresa de la DGSÍ.

Aunque para dejar constancia del requerimiento de cualquier asistencia siempre será deseable el uso de comunicación digital en diferido, también se podrá realizar atención telefónica en caso de que esta sea requerida, no obstante, deberá dejarse constancia de la actividad desarrollada.

En cualquier caso, será la DGSÍ la que establezca el protocolo de comunicación y la que determinará los términos y condiciones en los que podrá existir esta comunicación.

4.8. Horario de servicio

El oferente mantendrá un determinado horario de servicio para contactar con la empresa y realizar servicios extraordinarios, aunque como mínimo deberá cubrirse el siguiente:

- De lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 17 a 19 horas.
- Sábados de 10 a 13 horas.

El horario a cubrir por los recursos adscritos directamente a la ejecución del contrato como mínimo será el siguiente, aunque se tendrá en especial consideración en la valoración de la oferta cualquier incremento sobre este y la ampliación de la cobertura al mayor rango horario posible:

- De lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 17 a 19 horas.

En cualquier caso, el licitador deberá realizar una propuesta con relación al horario de servicio que respete los mínimos establecidos en este apartado.

El horario podrá ser revisado a petición del cliente en cualquier momento, en aras a conseguir una mejor prestación de los servicios contratados.

Para casos urgentes deberá existir un teléfono de contacto 24x365, garantizando la asistencia y disponibilidad si se tratase de una situación crítica de sistema que produjera falta de servicio.

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato. En este sobre deberá incluirse una reseña descriptiva, así como compromiso de reconocimiento de disponibilidad y asistencia en modalidad 24x365 para casos de falta de servicio.

4.9. Información de gestión e Indicadores.

El oferente incluirá un conjunto de servicios colaterales que garanticen el correcto funcionamiento de los productos ofertados y proporcionen la información periódica necesaria sobre las incidencias ocurridas.





Deberá detallarse la estrategia propuesta para la atención y seguimiento de incidencias, especificando un pequeño modelo de datos y/o procesos que se realizarán.

También deberá incluirse la estrategia propuesta para aportación de información periódica de datos relativos al funcionamiento del servicio, incluyendo indicadores de gestión.

El adjudicatario se obligará a la aportación periódica, como mínimo con carácter mensual, de los datos relativos a los principales parámetros de gestión del servicio, que, como mínimo, consistirán en una relación en formato electrónico e impreso con información detallada sobre los siguientes tipos de actuaciones:

- Relación detallada de las incidencias atendidas, con indicación de los principales parámetros para su identificación.

Y los resúmenes de gestión asociados:

- Resumen de avisos e incidencias por tipo de actuación.
- Resumen de alertas e intentos de intrusión
- Ranking de principales servicios o elementos de coste/esfuerzo.

El licitador deberá proponer una serie de indicadores que permitan dar una idea del funcionamiento del servicio, totales y desglosados por técnico, tales como:

- Número de elementos identificados para asistencia
- Número de incidencias recibidas
- Número de incidencias atendidas: por el soporte técnico / soporte avanzado
- Número de incidencias resueltas directamente sin traslado a otros niveles
- Número de traslados de incidencias realizados
- Número de llamadas recibidas y realizadas
- Número de correos electrónicos recibidos y remitidos
- Etc...

Así como cualquier otra información que sea de interés para el cliente y le ayude en la toma de decisiones, incluyendo la confección de informes técnicos relativos a incidencias y estadísticas con los datos numéricos de aquellos parámetros más significativos.

Independientemente de todo ello se aportará una certificación mensual, similar a la propuesta en el "Anexo I" a este documento, que recoja los principales parámetros acreditativos del correcto desarrollo de los servicios contratados.

El registro de incidencias y sus datos son confidenciales. El oferente no podrá divulgar su contenido a terceros sin la aprobación escrita del cliente.

5. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE TRABAJOS

El cliente, a través de los responsables que determine, realizará las siguientes funciones en relación con la prestación de servicios objeto del presente contrato:

1. Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
2. Realizar o establecer los mecanismos para la realización de certificaciones parciales de





servicios prestados.

3. Otras actuaciones:

- Dar cuenta o establecer los mecanismos para informar al adjudicatario de cualquier deficiencia que observare, facilitando a la vez toda la información disponible sobre la incidencia.
- Establecer los acuerdos necesarios para que el personal del adjudicatario tenga el nivel de acceso suficiente para prestar los servicios contratados.

Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la emisión de las certificaciones se comprobará la adecuación del personal técnico de la empresa dedicado a prestar los servicios con lo especificado en este pliego, manteniéndose una reunión de seguimiento del contrato.

En las reuniones previas a la certificación se evaluarán todas aquellas incidencias habidas en el contrato y que hubieran originado retrasos o desviaciones en el cumplimiento de los objetivos planificados. Cuando a juicio del Director Técnico tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, la facturación resultante quedará minorada en el importe estimado de dichas incidencias, sin perjuicio de las acciones y penalidades que, de acuerdo con la normativa vigente y el pliego de cláusulas administrativas, resulten procedentes.

Los pagos se realizarán previa entrega de certificaciones que recojan los diferentes conceptos descritos en el contrato y por el periodo a liquidar, debiendo incluir los informes de incidencias, de gestión y de funcionamiento de servicio, aportándose estadísticas que permitan observar la evolución del servicio prestado e incluyéndose la documentación acreditativa de cumplimiento de las condiciones requeridas en el presente pliego.

6. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

Con independencia de las obligaciones dimanantes del contrato, está asume las siguientes:

6.1. El adjudicatario se compromete al cumplimiento del objeto del contrato, siguiendo las directrices que establezca la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El adjudicatario deberá dedicar el personal mínimo establecido en el presente Pliego, con las condiciones y periodos de tiempo que se determinen por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla durante la vigencia del contrato.

El personal dedicado al cumplimiento del objeto del contrato deberá estar localizable vía telefónica en todo momento, al menos durante el horario de prestación del servicio.

6.2. El personal empleado por la entidad, en la ejecución del contrato, deberá adoptar una actitud correcta y de esmerarla educación hacia los usuarios y terceros en general.

6.3. La entidad adjudicataria deberá regirse por el Convenio Colectivo aplicable al efecto, respetando lo dispuesto en la Ley 31/ 1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 39/1997 de 17 de enero por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de Prevención.

6.4. El personal asignado al servicio contratado, deberá estar protegido mediante Póliza de Seguros que cubra las contingencias de Accidentes de Trabajo dentro de la jornada laboral, considerando incluida en la misma el período de tiempo dedicado al transporte hasta el



Centro de Trabajo. Así como el riesgo catastrófico dentro del Centro de Trabajo, incendio, explosión espontánea o provocada, caída de rayo, etc...

La Empresa se compromete a exonerar a la Ciudad Autónoma de Melilla, de cualquier responsabilidad en este sentido, sin reclamación de cantidad alguna en caso de producirse el Riesgo Catastrófico.

- 6.5. Los daños por cualquier clase de negligencia, impericia o imprudencia durante la realización de los servicios contratados que, por las razones expuestas se causen en las instalaciones o se produzcan a terceras personas o a las mercancías y materiales depositados en lugares inmediatos, serán de la entera responsabilidad de la empresa, quién para la cobertura de los posibles daños que cause, concertará con una Compañía de Seguros, Póliza de Responsabilidad Civil de cuantía suficiente.

De dicha póliza remitirá copia autenticada a la Ciudad Autónoma de Melilla.

- 6.6. No podrá afectar a la Ciudad Autónoma de Melilla responsabilidad alguna principal o subsidiaria que derive de la relación laboral de quienes colaboren en el servicio, y si, no obstante, ella le fuese impuesta, bien al adjudicatario o a quién le suceda, por alguna Autoridad, Organismo o Tribunal, se entiende que la Empresa vendrá obligada a resarcir a la Ciudad Autónoma de Melilla del importe económico de dicha cantidad.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.

El contratista acepta expresamente que los derechos que pudieran derivarse de los servicios prestados por el personal y los recursos adscritos expresamente al presente contrato corresponden únicamente a la CAM, con exclusividad y a todos los efectos.

8. RIESGOS PROFESIONALES.

Teniendo en consideración la especial importancia de los servicios contratados el licitador deberá disponer de una Póliza de Riesgos Profesionales, por un mínimo de 300.000€, para cubrir cualquier daño que se produjera por su negligencia o que fuera consecuencia de una deficiente prestación en la ejecución de los servicios contratados, y que por ello fuera imputable al adjudicatario.

La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato. En este sobre deberá incluirse un documento que acredite la disponibilidad de la póliza o un documento comprometiéndose a la contratación de la misma. En cualquier caso, deberá presentarse el documento acreditativo de la disponibilidad de la misma antes del inicio de los servicios, y su no presentación será motivo de resolución del contrato.

9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.





Los licitadores podrán aportar una Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el cliente a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del cliente.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12 que a continuación se transcribe:

“Artículo 12. Acceso a los datos por cuenta de terceros.

1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.

2. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

3. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

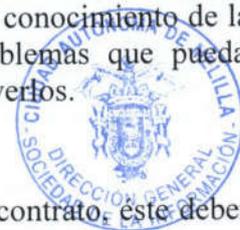
4. En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.”

10. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por la Administración 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, así como de los problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

11. SUBCONTRATACIÓN DE LOS TRABAJOS.

Dado la naturaleza y las condiciones especiales del servicio objeto de este contrato, éste deberá ser ejecutado directamente por el adjudicatario.





12. ACATAMIENTO.

Por el mero hecho de participar en la licitación para la adjudicación del servicio, las empresas intervinientes en el mismo, manifiestan de modo expreso su entero y exacto conocimiento del presente Pliego de Condiciones y demás documentación afecta al concurso y el total acatamiento al mismo, tanto en su totalidad como en el pormenor de su articulado.

La empresa que resultase adjudicataria se compromete al exacto cumplimiento de las obligaciones que dimanen del presente pliego aceptando tanto los niveles de calidad del servicio que en él se indican, como en el resto de prescripciones como mínimos a superar en el trabajo a realizar.

13. INTERPRETACIÓN.

Cuando existan especificaciones cuyo desarrollo o interpretación se contemplen contradictoriamente, los Contratos se regirán por lo prescrito en este Pliego.



Melilla, 28 de marzo de 2017

El Director General de la Sociedad de la Información

Pablo Martínez Catalán



ANEXO I

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CERTIFICACIÓN MENSUAL

Certificación N.º..... correspondiente al periodo por importe de €.

D....., mayor de edad, con domicilio en
....., con Documento Nacional de Identidad
actuando en representación de la empresa C.I.F
n.º con domicilio en en
calidad de a efectos de certificación mensual del contrato del
servicio de **ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO, MONITORIZACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN DEL ENTORNO DE SEGURIDAD TIC EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE
MELILLA.**

declara expresamente bajo su responsabilidad que durante el referido periodo se han ejecutado los servicios incluidos en el contrato certificando el cumplimiento de los siguientes parámetros:

MEDIOS PERSONALES DE SOPORTE TÉCNICO

Se certifica que durante este periodo se han mantenido los medios personales de la estructura de la empresa previstos en el contrato, con una dedicación de horas.

SIGLAS		TITULACIÓN
TECNICO		

(*) Se aportará la documentación acreditativa cuando obre en poder del adjudicatario.

INCIDENCIAS EN LOS MEDIOS PERSONALES:

.....

MEDIOS PERSONALES DE APOYO AL SOPORTE TÉCNICO

Se certifica que durante este periodo se han mantenido los medios personales previstos en el contrato.

SIGLAS		TITULACIÓN
TECNICO		

(*) Se aportará la documentación acreditativa cuando obre en poder del adjudicatario.

OTROS MEDIOS PARA SOPORTE DE TERCER NIVEL:

.....

MEDIOS MATERIALES DEL EQUIPO DE TRABAJO

Se certifica que durante este periodo los siguientes equipamientos del equipo de trabajo han estado disponibles y operativos para el desarrollo de los servicios contratados.

	MARCA / MODELO
ORDENADOR	
MONITOR	
OTROS	





EQUIPOS CON COBERTURA ESPECIAL DEL FABRICANTE

Se certifica que durante este periodo los siguientes equipamientos han estado cubiertos en caso de avería mediante acuerdos con el fabricante de los mismos.

DESCRIPCIÓN

Unidad de copias IBM TS3310 con expansión de hasta 56 cintas y 3 unidades LTO-3 FC.
Un IBM System X3650 M4: 1 x Xeon 2630, 16GB, 2 x 146GB

PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN

Se certifica que durante este periodo se han obtenido los siguientes valores en los indicadores de gestión:

INDICADOR	Nº
Número TOTAL de elementos identificados para asistencia	
Número TOTAL de alertas de seguridad recibidas	
Número TOTAL de ataques detectados	
Número TOTAL de avisos recibidos	
Número TOTAL de incidencias atendidas por 1er nivel / 2º nivel / 3er nivel	
Número TOTAL de incidencias resueltas directamente sin traslado a otros niveles	
Número TOTAL de traslados de incidencias realizados	
Número TOTAL de llamadas recibidas / realizadas	
Número TOTAL de correos electrónicos recibidos / remitidos	
Número TOTAL de alertas/avisos recibidos y/o detectados fuera del horario regular	
Número TOTAL de procesos de copia realizados (por tipo)	
<proponer otros que puedan resultar de interés>	

(*) Se adjuntará informe de ejecución en los términos recogidos en el pliego técnico, con estadísticas de datos de los parámetros más significativos del servicio, especialmente se aportará certificación con informe mensual de ejecución correcta de copias de seguridad, detallando frecuencia e incidencias producidas.

Y para que conste, firmo la presente declaración ena fecha de de

Fecha y firma del licitador



DIRECCIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN