

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA ADJUDICACIÓN
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA Y ADAPTACIÓN AL ESQUEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PARA MUTUA MONTAÑESA**



1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. OBJETIVO.....	3
2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS	4
2.1. SITUACIÓN ACTUAL.....	4
2.1.1. <i>Virtualización</i>	4
2.1.2. <i>Active Directory y GPOs</i>	4
2.1.3. <i>Citrix</i>	4
2.1.4. <i>Cluster</i>	4
2.1.5. <i>Sistema de backup y CPD de respaldo</i>	5
2.2. REQUERIMIENTOS TECNICOS.....	5
2.2.1. <i>Migración VCenter a Appliance Virtual</i>	6
2.2.2. <i>Migración de Dominio y revisión de GPOs</i>	6
2.2.3. <i>Plataforma Citrix</i>	6
2.2.4. <i>MFA</i>	7
2.2.5. <i>Actualización de MSCS</i>	7
2.2.6. <i>Revisión de Sistema de backup y Replica</i>	8
2.3. PLAN DE PROYECTO Y PUESTA EN MARCHA.....	8
2.4. SEGURIDAD	9
2.5. EQUIPO DE TRABAJO.....	9
2.6. DOCUMENTACIÓN Y FORMACIÓN	10
2.7. SEGUIMIENTO PROYECTO.....	10
2.8. SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO.....	11
2.8.1. <i>Seguimiento servicio y gestión de cambios</i>	11
2.8.2. <i>Informes de control y seguimiento</i>	14
2.8.3. <i>Penalizaciones</i>	15

1. INTRODUCCIÓN

Mutua Montañesa se encuentra en fase de adaptación para la obtención de la certificación ENS de sus sistemas de información. Para lograr dicha certificación es necesario llevar a cabo diversas acciones para adaptarnos a las medidas de seguridad que se establecen dentro del Esquema Nacional de Seguridad. Para poder implementar alguna de ellas, se requieren de soporte externo para acelerar su puesta en marcha y poder realizarlo de forma más optima.

1.1. OBJETIVO

La presente licitación, tiene como objetivo cubrir las siguientes necesidades:

- Generales:
 - Soporte durante 6 meses sobre las acciones realizadas en el ámbito de esta licitación
- ENS
 - [OP.EXP.4- Mantenimiento]
 - Soporte y migración de versión Citrix XenAPP
 - Actualización de Dominio a Windows 2019/2022
 - Actualización Cluster de datos de MM
 - Migración VCenter a Appliance Virtual
 - Migración versión VEEAM Backup
 - [MP.INFO.9- Copias de Seguridad]
 - Revisión de la política de copias de seguridad y optimización.
 - [OP.ACC.5 - Mecanismo de autenticación]
 - Dotar de un sistema MFA a la plataforma de Mutua Montañesa, como mínimo a las conexiones externas a través de Citrix Access Gateway
 - [MP-EQ.3 -Protección de Portátiles]
 - Bastionado de equipos Win10/Win11

Para poner en marcha estas medidas de seguridad, se requieren los servicios profesionales especializados para la ejecución de las siguientes intervenciones en la red de Mutua Montañesa:

- Soporte y migración de versión Citrix XenAPP
- Actualización de Dominio a Windows 2019/2022
- Actualización Cluster de datos de MM
- Migración VCenter a Appliance Virtual
- Migración versión VEEAM Backup
- Revisión de la política de copias de seguridad y optimización.
- Dotar de un sistema MFA a la plataforma de Mutua Montañesa, como mínimo a las conexiones externas a través de Citrix Access Gateway
- Bastionado de equipos Win10/Win11
- Soporte durante 6 meses sobre los entornos de mutua afectados por acciones realizadas en el ámbito de esta licitación.
 - Citrix Virtual Apps
 - Citrix Access Gateway
 - VMWare
 - Veeam
 - Windows AD
 - MSCS

2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

Mutua Montañesa necesita impulsar una serie de proyectos orientados a la mejora y securización de sus sistemas informáticos. Esta licitación comprende la ejecución de una serie de "microproyectos" a nivel de sistemas que requieren de un equipo multidisciplinar y experto en diversas tecnologías, para las que Mutua Montañesa carece de recursos humanos y materiales suficientes.

2.1. SITUACIÓN ACTUAL

2.1.1. VIRTUALIZACIÓN

Mutua Montañesa posee un entorno de virtualización VMware ESXi, 6.7.0 sobre 4 host físicos dando servicio a unos 90 servidores virtuales, gestionados a través de un VCenter instalado sobre un equipo físico Windows Server 2008 R2

2.1.2. ACTIVE DIRECTORY Y GPOS

Dominio único de Active Directory en Windows server 2008 R2 con 3 controladores de dominio 1 físico y 2 virtuales, sobre el que se asienta toda la infraestructura de seguridad y gestión de políticas de seguridad y comportamiento GPO. En estos controladores de dominio, así mismo se concentran diversos servicios de gestión de la plataforma como por ejemplo:

- DNS
- DHCP
- Agentes de seguridad para appliance perimetral
- Servidores de licencias Citrix y Microsoft
- MS SQL para plataforma Citrix

2.1.3. CITRIX

Todas las aplicaciones corporativas son servidas a los usuarios a través de una granja Citrix Xenapp 6.5 sobre Windows server 2008 R2. Formada por 15 frontales productivos y dos servidores de TEST, soportan hasta un máximo de 235 sesiones concurrentes de Citrix.

Mutua Montañesa cuenta con 24 sedes dispersas por todo el territorio nacional compuesta por unos 235 equipos. El 75% de la plataforma está compuesta por equipos thinclient WYSE de diferentes modelos y S.O. gestionados por dos consolas de administración del DELL según el modelo de TC (Wyse Device Manager y Wyse management Suite), el resto de los equipos son PC/Portátiles con W7 o W10.

En la actualidad contamos con una implantación piloto básica a modo de laboratorio de Citrix Virtual APPs 7.15 sobre Windows Server 2012.

Así mismo para gestionar el acceso externo a la plataforma Citrix por parte de los usuarios con movilidad reconocida, se cuenta con una app virtual de Citrix Access Gateway para proteger y gestionar los accesos a la granja citrix desde internet, actuando como VPN SSL.

2.1.4. CLUSTER

Toda la ofimática corporativa, la gestión de perfiles móviles y las colas de impresión, se sustentan sobre un cluster de 2 nodos MSCS en Windows server 2008 R2 virtualizados y con acceso directo (RAW) a los discos compartidos con un volumen aproximado de 2 TB de información, repartidas en 3 recursos de cluster (2 FS y 1 Print Server).

2.1.5. SISTEMA DE BACKUP Y CPD DE RESPALDO

Mutua Montañesa cuenta con un CPD de respaldo en una sede diferenciada del CPD principal conectada mediante una Macrolan de Telefónica a 1 Gbps y con un enlace L2 QinQ. En este CPD de respaldo compuesto por 3 nodos VMWare y una cabina de almacenamiento SAN se replican diariamente la totalidad de las máquinas del CPD. Así mismo en el CPD principal se realiza una copia diaria a NAS de todos los servidores con datos y una copia semanal todas las máquinas virtuales a NAS y posteriormente a Cinta de la totalidad de los datos de la organización. (25 TB aprox).

Estos sistemas de backup y replica se gestionan mediante VEEAM Backup & Replicación 9.5 Enterprise.

2.2. REQUERIMIENTOS TECNICOS

Tras la descripción de la situación actual de los sistemas de Mutua Montañesa objeto del alcance de este proyecto, se requiere los servicios profesionales de implantación de los siguientes microproyectos y soporte de sistemas para las tecnologías afectadas:

- Migración VCenter a Appliance Virtual
- Actualización de Dominio a Windows Server 2019/2022
- Actualización Cluster de datos a Windows Server 2019/2022
- Upgrade de versión VEEAM Backup
- Revisión de la política de copias de seguridad y optimización.
- Soporte y migración de versión Citrix XenAPP 6.5 a Citrix Virtual APPs 7.15
- Dotar de un sistema MFA a la plataforma de Mutua Montañesa, como mínimo a las conexiones externas a través de Citrix Access Gateway
- Bastionado de equipos Win10/Win11
- Soporte durante 6 meses sobre los entornos de mutua afectados por acciones realizadas en el ámbito de esta licitación.
 - Citrix Virtual Apps
 - Citrix Access Gateway
 - VMWare
 - Gestion SAN Hitachi VANTARA
 - Gestion HW servidores DELL (CPD Principal) y HP (CPD secundario)
 - Almacenamiento QNAP
 - Unidad de cintas robotizadas HP LTO
 - Veeam B&R
 - Windows AD
 - MSCS

Como norma general, todos los trabajos a realizar dentro del alcance de este proyecto se planificarán sin impactar en la productividad de la red de la organización o tratando de minimizarla al máximo. Para aquellos trabajos críticos Mutua Montañesa podrá solicitar su realización fuera de horario laboral. Así mismo Mutua Montañesa podrá requerir la presencia in situ de los técnicos del licitador para el desarrollo de las tareas más críticas como por ejemplo la migración del Cluster, con el fin de garantizar una respuesta rápida ante cualquier eventualidad que surja en las tareas requeridas en este proyecto, hasta un máximo del 15% de la dedicación total al proyecto.



2.2.1. MIGRACIÓN VCENTER A APPLIANCE VIRTUAL

Se requiere la migración del VCenter del CDP principal que actualmente está instalado en una maquina física con Windows server 2008 R2 como miembro del dominio, a un appliance virtual Linux en VMWARE aislado del dominio corporativo de Mutua Montañesa con el fin de evitar posibles incidentes de seguridad fruto del compromiso de algún usuario del dominio.

Dentro del alcance de esta tarea, también se incluye la actualización a la última versión posible de todos los host ESXi y todos los componentes de VMware vSphere que se requiera.

Así mismo se requiere la desvinculación del VCenter de respaldo del dominio Windows.

2.2.2. MIGRACIÓN DE DOMINIO Y REVISIÓN DE GPOS

Se requiere la migración del actual dominio a la última versión estable disponible en el momento de planificar y ejecutar los trabajos de migración.

El licitador deberá llevar a cabo un análisis de la situación actual del dominio, revisando la infraestructura general de la red y analizando las tareas a llevar a cabo para dejar el dominio actualizado a la última versión estable posible.

El proveedor deberá adaptarse en la medida de lo posible a las guías de recomendación del CCN-CERT para implantación de servidores de dominio, usando como base la guía CCN-STIC-570A Implementación de Seguridad sobre Microsoft Windows Server 2016 (controlador de dominio o servidor miembro).

Se deberá realizar una instalación limpia de al menos 2 controladores de dominio, que garantice la redundancia y tolerancia a fallos del sistema de AD.

Es responsabilidad del licitador realizar los cambios en los equipos cliente que sean necesarios por esta migración. También habrá que realizar la reconfiguración de los servicios que puedan estar apuntando a los controladores de dominio.

Una vez finalizada la migración y puesta en producción, se deben eliminar de forma ordenada y sin que quede ningún rastro de los controladores dominio actuales.

Se deberá tener en cuenta la migración, incluida en el alcance del proyecto, de todos los servicios que actualmente se ejecutan en los controladores de dominio actuales.

Una vez actualizado el dominio, el proveedor deberá llevar a cabo una revisión de las principales políticas GPO existentes en el dominio y adaptándolas y mejorándolas con las nuevas opciones disponibles tras la actualización. El proveedor deberá implantar y probar junto con el Dpto. de Sistemas de Mutua Montañesa, como mínimo las GPOs destinadas al bastionado de equipos recogidas en las guías CCN-STIC para clientes de dominio Win10 ([Guía CCN-STIC 599A. Implementación de seguridad sobre Microsoft Windows 10 \(Cliente miembro de dominio\)](#)) y para servidores miembro CCN-STIC-570.

2.2.3. PLATAFORMA CITRIX

Mutua Montañesa requiere, con carácter de urgencia, poder migrar su actual plataforma Citrix XENAPP 6.5 a una versión más moderna, protegiendo la inversión en licencias que actualmente tiene, por lo que se requiere dentro del alcance de este proyecto la implantación y soporte a la migración de la plataforma citrix XENAPP actual la una nueva plataforma Citrix Virtual APPS 7.15 sobre Windows serve 2012.



En la actualidad Mutua Montañesa cuenta con un piloto en el que se han implantado 2 servidores Storefront y dos imágenes gold de despliegue de servidor VDA. Mutua Montañesa se encarga de la instalación de las aplicaciones específicas de la organización, siendo responsabilidad del licitador la correcta implantación de las aplicaciones generales de la plataforma, como pueden ser Acrobat, Chrome, IE, diferentes versiones de JAVA y en especial la implantación en dos plantillas gold diferenciadas de Office 2007 para el mantenimiento de puestos Legacy y otra con Office 365 para la implantación paulatina que Mutua Montañesa va a realizar de esta suite ofimática (Las licencias de todos los productos serán facilitadas por Mutua Montañesa).

El licitador también deberá dar soporte, en lo que Citrix respecta, al departamento de sistemas en caso de surgir problemas o incidencias con alguna de las aplicaciones corporativas de la organización.

El licitador se responsabilizará de diseñar y ejecutar la estrategia de rollout, para llevar a cabo de la mejor forma posible el despliegue de la nueva infraestructura por la red de la organización teniendo en cuenta lo descrito en la situación actual sobre el parque de clientes que conforman la red de la organización.

El proveedor deberá presentar un cronograma de trabajo realista que permita llevar a cabo el despliegue de manera segura y escalonada, llevando a cabo una migración productiva a un número reducido de puestos en al menos 2 sedes de la organización, para una vez validada en producción llevar a cabo una implantación masiva minimizando el tiempo de implantación (No superior a 1 mes) y adaptándolo a los tiempos razonables que permitan dar un soporte adecuado a las posibles incidencias que puedan surgir.

2.2.4. MFA

El proveedor deberá proporcionar a Mutua Montañesa de un sistema de múltiple factor de autenticación integrado con el DA de la organización, como mínimo para todas las conexiones externas que se realizan con la organización, a través de Citrix Access Gateway y para las licencias existentes de Office 365 (30 lic aprox). El sistema deberá ser extensible al resto de inicios de sesión de la organización mediante la aplicación de nuevas configuraciones, pero manteniendo el mismo sistema de base, evitando así la existencia de 2 aplicaciones distintas para un mismo fin.

La solución debe de contemplar el licenciamiento necesario en caso de utilizar una solución que lo requiera o aprovechar los licenciamientos existentes. En la actualidad unos 80 empleados de Mutua Montañesa tienen reconocida la función de movilidad.

La solución debe de permitir tanto el uso de token software instalado en smartphone como la posibilidad de usar tokens físicos, para aquellos empleados que carezcan de terminal móvil. Se requiere del suministro de un token físico para la validación a modo de piloto de esta modalidad de uso.

La implantación debe realizarse de tal modo que Mutua Montañesa pueda validar el funcionamiento del sistema sin interferir en el acceso de los usuarios, para una vez validado, implementarlo para la totalidad de estos.

2.2.5. ACTUALIZACIÓN DE MSCS

Se requiere la actualización del clúster a la última versión estable de Windows Server manteniendo la misma funcionalidad que tiene actualmente.



Todos los ficheros que sirve el clúster se encuentran en una raíz DFS, que está sincronizada con otro servidor alojado en el CPD secundario, con el fin de mantener una replica online para recuperación de desastres. Se incluye dentro del alcance la actualización de este servidor de réplica y el correcto funcionamiento del servicio DFS o en su defecto una estrategia de réplica del cluster que permita tener una copia de los datos del mismo online en el CPD de respaldo.

El proveedor deberá adaptarse en la medida de lo posible a las guías de recomendación del CCN-CERT para implantación de servidores de ficheros e impresión, usando como base las guías CCN-STIC-573 Implementación de Seguridad en Servidor de Ficheros Sobre Microsoft Windows Server 2016 y CCN-STIC-572 Implementación de Seguridad en Servidor de Impresión sobre Microsoft Windows Server 2016

Así mismo, el proveedor deberá garantizar la funcionalidad del cluster y su correcta distribución en el entorno de virtualización.

El licitador deberá presentar un plan detallado de la estrategia de upgrade, minimizando el tiempo de indisponibilidad de la plataforma.

Como se indica en los requerimientos generales, y dada la criticidad del sistema, Mutua Montañesa podrá requerir la presencia in situ de los técnicos encargados de la migración para solventar de manera rápida cualquier eventualidad que pueda surgir.

2.2.6. REVISIÓN DE SISTEMA DE BACKUP Y REPLICA

Se requiere la revisión de la actual política de backup y replicación de la organización descrita en el presente pliego. De esta revisión,

saldrán una serie de recomendaciones para organizar mejor el sistema de copias y reducir el tiempo de estos. Se deben de implementar las recomendaciones consensuadas con Mutua Montañesa y demostrar la mejora y cumplimiento de los tiempos en las copias de seguridad. Las mejoras por implantar dentro del alcance del proyecto se basarán en modificaciones de configuración empleando los productos y licencias existentes, quedando fuera del alcance cualquier otro tipo de mejora que implique la adquisición de nuevos productos HW/SW.

En cualquier caso, el licitador deberá actualizar la plataforma de backup VEEAM (con soporte activo en la actualidad) a la última versión posible teniendo en cuenta los posibles condicionantes de la plataforma existente. (compatibilidad de vsphere, S.O. de VM,...)

2.3. PLAN DE PROYECTO Y PUESTA EN MARCHA

El proveedor deberá tener en cuenta la totalidad de actuaciones a llevar a cabo en el marco de esta licitación y establecer un orden lógico de actuación. Deberá tener en cuenta así mismo, la participación de los recursos del Dpto de sistemas compuesto por el responsable de sistemas con una dedicación máxima a este proyecto del 40% y el centro de atención al usuario con una dedicación máxima a este proyecto del 50 %.

Con todo esto se deberá presentar un plan de proyecto para acometer la totalidad de las acciones de implantación recogidas en esta licitación y que no podrán sobrepasar los 3 meses naturales, a contar según el criterio de Mutua Montañesa, desde la firma del contrato o en su defecto desde la reunión de kickoff acordada por las partes.

2.4. SEGURIDAD

Mutua Montañesa está en proceso de certificación en el Esquema de Seguridad, nivel medio, por lo que todas las tareas recogidas en esta licitación deberán estar alineadas con dicha norma y nivel de seguridad, en especial aquellas que tienen que ver con las siguientes áreas:

- Explotación [op.exp.]
 - Configuración de seguridad [op.exp.2]
 - Gestión de la configuración [op.exp.3]
 - Mantenimiento [op.exp.4]
 - Gestión de cambios [op.exp.5]
 - Gestión de incidentes [op.exp.7]

El adjudicatario deberá estar en posesión de certificación en materia de seguridad dada la naturaleza del contrato como mínimo de la ISO27001 o similar.

En cualquier caso, los equipos y sistemas proporcionados por el adjudicatario se adaptarán, en materia de seguridad de la información, a lo especificado por el CCN-CERT en sus diferentes guías de aplicación de cada uno de los elementos objeto del alcance, adoptando la estrategia de mínima exposición y máxima seguridad o en su defecto al documento Política de Seguridad de Mutua Montañesa, con el fin de:

- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida.
- Informar a Mutua Montañesa acerca de su política de seguridad, así como de la implantación y seguimiento por parte de su organización.
- Informar por escrito a Mutua Montañesa tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o en el equipamiento suministrado.
- Garantizar que toda la información transmitida por Mutua Montañesa en el ámbito de este proyecto no es almacenada, duplicada o interceptada, extremo a extremo en su red sin nuestro conocimiento y consentimiento expreso.
- Acceso a cualquier equipamiento de red y/o sistemas de información mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.
- Definir normas de seguridad que sean respetadas en todos los centros operativos, garantizando su aplicación mediante controles periódicos y auditorías realizadas por organizaciones externas.
- Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.

2.5. EQUIPO DE TRABAJO

La empresa identificará en su oferta a las personas que formarán parte de su equipo de trabajo para los servicios de mantenimiento, que estará formado al menos por:

- Un jefe de Proyecto, con experiencia acreditada de al menos 10 años.
- Técnicos Especialistas, con experiencia acreditada de al menos 3 años para dar servicio de implantación y soporte de segundo nivel de las tecnologías que aplican a este contrato.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la

sustitución de alguno de sus componentes, estas sustituciones deberán ser por personal con idénticas certificaciones y experiencia.

2.6. DOCUMENTACIÓN Y FORMACIÓN

Se deberá entregar a Mutua Montañesa una documentación sobre los cambios realizados en la plataforma, de manera detalla que recoja los pasos realizados para la configuración de los sistemas, credenciales empleadas, así como las tareas de mantenimiento básicas que se deban llevar a cabo para un correcto funcionamiento del sistema implantado.

Con carácter general, la empresa adjudicataria deberá realizar la formación que consensue con Mutua Montañesa sobre las funcionalidades básicas los sistemas afectados por tareas del proyecto. El licitador deberá presentar un plan de formación para el responsable de sistemas de Mutua Montañesa y quien este designe hasta un máximo de 3 personas. Se valorará el programa de formación propuesto, que como mínimo deberá ser de 8 horas, la metodología de formación, la capacitación del docente, ...

2.7. SEGUIMIENTO PROYECTO

Las empresas licitadoras deberán presentar un modelo de gestión o metodología de proyecto, así como el modelo de relación entre adjudicatario y Mutua Montañesa.

Las propuestas deberán indicar la estructura y funcionamiento de los comités específicos para la gestión y desarrollo del proyecto, con el fin de mantener un modelo de relación que avale el buen desarrollo del proyecto, la interlocución entre ambas partes, así como una gestión estratégica y operativa exitosa. En la oferta como mínimo se deberá presentar:

Comité Estratégico/Dirección Proyecto. Este comité, operativo durante la fase de implantación o por acuerdo de las partes, tendrá las siguientes funciones:

- Toma de decisiones estratégicas iniciales sobre la implantación del proyecto.
- Seguimiento global de expectativas y feedback de Mutua Montañesa al adjudicatario con el servicio prestado

Comité Operativo. Este comité tendrá las siguientes funciones:

- Gestión de incidencias y riesgos
- Seguimiento económico global del contrato, evolución de la facturación y del consumo realizado.
- Traslado de propuestas de mejoras.

Como mínimo las siguientes tareas deberán ser realizadas por el adjudicatario:

1. Redactar las actas de cada reunión
2. Actualizar la documentación del repositorio facilitado por Mutua Montañesa. En dicho repositorio estarán todos los documentos relacionados con el contrato adjudicado, manuales, procedimientos, ...
3. Agendar – según periodicidad definida donde al menos, el Comité estratégico deberá ser trimestral y el operativo mensual una vez llevado a cabo el despliegue de la solución- y definir los integrantes mínimos que deberán tener cada comité. Existe la posibilidad que puedan convocarse a demanda por parte de Mutua Montañesa o del adjudicatario reuniones extraordinarias fuera de los plazos establecidos
4. Preparar agenda del día y documentación necesaria para cada comité



2.8. SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Dentro del alcance el licitador deberá, durante los 6 meses posteriores a la puesta en marcha de cada uno de los hitos de esta licitación, dar soporte de segundo y tercer nivel al departamento de sistemas de Mutua Montañesa en las tecnologías afectadas por cualquiera de las actividades recogidas en esta licitación y que como mínimo serán:

- Citrix Virtual Apps
- Citrix Access Gateway
- VMWare vSphere
- Gestion de almacenamientos SAN Hitachi VANTARA, QNAP y Brocade (Broadcom FC Switch)
- Gestion HW servidores DELL (CPD Principal) y HP (CPD secundario)
- Unidad de cintas robotizadas HP LTO
- Veeam Backup and Replication
- S.O. Windows
- Microsoft Active Directory
- MSCS

Así mismo, y durante el mismo periodo de 6 meses deberá encargarse o dar soporte al personal de TI de Mutua Montañesa para atender a la actualización de los sistemas y los continuos cambios tecnológicos en el mercado, actuando de forma proactiva y garantizando en todo momento un entorno adecuado para la infraestructura de sistemas de Mutua Montañesa, por ejemplo, ante la aparición de alertas de seguridad críticas de los productos sujetos a este soporte.

Este servicio de soporte deberá contemplar una dedicación mínima a los sistemas de Mutua Montañesa de 25 horas mensuales para tareas de soporte correctivo y evolutivo valorándose positivamente un incremento en este compromiso de horas, quedando fuera del cómputo de esta dedicación las que surjan dentro del periodo de garantía racional de los trabajos implantados y en su defecto de cualquier incidencia crítica que se produzca, estando estas dos últimas situaciones incluidas sin límite en el alcance.

2.8.1. SEGUIMIENTO SERVICIO Y GESTIÓN DE CAMBIOS

Las empresas licitadoras deberán presentar un modelo de gestión del cambio para la fase de soporte. Para ello tiene que ponerse a disposición de Mutua Montañesa, una persona responsable del servicio que pueda dar respuesta a todos los servicios incluidos dentro del alcance de este contrato. Dicho recurso no tiene por qué ser dedicado a Mutua Montañesa, pero será el interlocutor único para la resolución de conflictos y traslado a Mutua Montañesa de la información de servicio que esta solicite. Así mismo el licitador deberá facilitar un contacto específico para cada uno de los productos de referencia.

2.8.1.1. Gestión de incidencias y cambios

El licitador deberá presentar su modelo de gestión, así como los niveles de servicio propuestos según los criterios de clasificación en función de la prioridad (crítica, alta, media y baja). En esta propuesta se valorará positivamente que el adjudicatario ponga a disposición de Mutua Montañesa una herramienta de ticketing para la gestión/seguimiento de incidencias y solicitudes de cambio del servicio de soporte, y garantizar los niveles de servicio presentados por la empresa adjudicataria.



A cada petición de soporte o incidencia, se le asignará una de las prioridades abajo descritas. El Adjudicatario utilizará la prioridad especificada por Mutua Montañesa, a menos que esté en clara discordancia con la naturaleza del problema, en cuyo caso la prioridad revisada se acordará entre las partes. El procedimiento de escalado se aplicará si las partes no son capaces de acordar la prioridad adecuada.

Prioridad crítica: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una caída de servicio que afecte a más del 50% de las máquinas/usuarios/servicios de la organización sin que haya una alternativa a esta parada de funcionamiento, y como resultado no puede continuar con el curso ordinario del mismo.

También tendrá consideración de prioridad crítica toda incidencia de seguridad clasificado en esa gravedad crítica por el CCN-CERT o entidad equivalente y que pueda afectar o este afectando a los sistemas objeto de esta licitación.

Prioridad alta: Petición de soporte impide el funcionamiento de un sistema concreto y afecta de manera importante a más del 50% de las máquinas/usuarios/servicios de la organización

Prioridad media: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una degradación del servicio sin que esto suponga la imposibilidad de trabajo mediante el uso de otro recurso o a través de workarround que permita, aunque de manera restrictiva el trabajo de los usuarios.

Prioridad baja: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte sobre el uso y la configuración de cualquiera de los equipos/servicios implantados, así como de su definición, que en ningún caso impide la operación de las máquinas y servicios suministrados.

Las peticiones de soporte se clasificarán según el nivel de prioridad/criticidad antes indicando, y se exigirá un servicio mínimo en cuanto a la resolución de incidencias y tiempo de respuesta, en base a la siguiente definición:

Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido desde que se comunica al servicio, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente

Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido desde el instante que se comunica al servicio, hasta el momento en que la incidencia o el servicio se ha restablecido o solucionado.

Teniendo en cuenta esta definición, estos son los tiempos mínimos laborables exigidos para la respuesta o resolución de incidencias o peticiones, teniendo en cuenta la prioridad definida:

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	0,5 horas	4 horas
Alta	4 horas	8 horas (NBD)
Media	8 horas	16 horas
Baja	16 horas	40 horas

El horario laborable se establece de lunes a viernes, de 08:00h a 20:00h. excepto festivos de ámbito nacional y las tardes del 24 y 31 de diciembre.

2.8.1.2. Acuerdos nivel de servicio

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los acuerdos de nivel de servicio para la disponibilidad del sistema, los tiempos de respuesta y los tiempos de resolución de incidencias y peticiones de soporte que puedan surgir durante la fase de soporte. Dado que existirá un registro en el momento del alta de la incidencia, así como de la respuesta y resolución, se establecerán unos indicadores objetivo (resolución en plazo) para el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución mínimos por cada prioridad.

A continuación, definimos el indicador Nivel de cumplimiento:

$$\text{Nivel de cumplimiento (\%)} = \text{Nº incidencias que cumplen en plazo} * 100 / \text{Nº Total incidencias}$$

Se entiende que una incidencia cumple en plazo cuando el tiempo de respuesta y tiempo de resolución es igual o está por debajo del tiempo máximo establecido, en el cuadro anterior.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de alcanzar estos niveles de cumplimiento establecido en el pliego de prescripciones técnicas, con independencia de los recursos técnicos y/o personales que tenga incorporar en el servicio.

Tiempo de respuesta:

En base a la definición de "Tiempo de respuesta" facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo por la prioridad de la incidencia. El nivel de cumplimiento mínimo admitido según la prioridad será el siguiente

Prioridad	Nivel de Cumplimiento
Crítica	99%
Alta	95%
Media	85%
Baja	80%

Tiempo de resolución:

En base a la definición de "Tiempo de resolución" facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo por la prioridad de la incidencia. El nivel de cumplimiento mínimo admitido según la prioridad será el siguiente

Prioridad	Nivel de Cumplimiento
Crítica	95%



Alta	90%
Media	85%
Baja	80%

Con la finalidad de garantizar los acuerdos de servicio detallados por parte del adjudicatario, y según se define y establece en el presente pliego de prescripciones técnicas, Mutua Montañesa se reserva el derecho de aplicar unas penalizaciones por el incumplimiento de estos ANS. En la cláusula de penalizaciones del pliego de condiciones particulares se establecen las deducciones por incidencias o faltas cometidas que sean imputables al adjudicatario, y que se clasificarán como faltas leves y faltas graves.

2.8.2. INFORMES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

La empresa adjudicataria deberá presentar y facilitar durante la ejecución del contrato los siguientes informes de control del proyecto y de seguimiento de servicio con carácter mensual:

- Situación global proyecto
- Informe de gestión de incidencias e informe de cumplimiento de los ANS.

Informes de seguimiento del servicio detallado por:

- Incidentes de Seguridad: ante un incidente de seguridad en la implantación o durante la prestación del servicio, el adjudicatario deberá notificarlo de inmediato al personal responsable del proyecto designado por Mutua Montañesa, y hacer un registro de este. Se entenderá por incidente de seguridad cualquier información y notificación por parte del fabricante de los componentes objeto del proyecto, que supongan un compromiso en los niveles de seguridad de los mismos.
- Incidencias: informe que refleje el % de resolución de incidencias dentro de los plazos de tiempo establecidos correspondiente al mes anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de las incidencias acontecidas el trimestre anterior, incluyendo:
 - Fecha y hora de comunicación de la incidencia
 - Aceptación de la incidencia por tener que ver con los servicios ofertados
 - Explicación detallada de la incidencia
 - Prioridad aplicada
 - Fecha y hora estimada de resolución de la incidencia
 - Fecha y hora real de resolución de la incidencia
 - Solución adoptada
- Acciones de soporte: informe que refleje el % de resolución de acciones de soporte dentro de los plazos de tiempo establecidos correspondiente al trimestre anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de las incidencias acontecidas el trimestre anterior, incluyendo:
 - Fecha y hora de comunicación de la incidencia
 - Aceptación de la petición
 - Explicación detallada de la petición
 - Prioridad aplicada



- Fecha y hora estimada de resolución
- Fecha y hora real de resolución
- Solución adoptada

2.8.3. PENALIZACIONES

Para el caso de que el licitador incumpla la ejecución parcial de los servicios que constituyen el objeto de este contrato, se determinan específicamente las penalizaciones siguientes, en función de las circunstancias que asimismo se definen:

- **Incumplimiento por retraso en el plan de proyecto.** Tal y como establece este pliego de prescripciones técnicas requiere unos plazos máximos de implantación. Se establecerá una penalización de 250 € diarios por cada día de exceso de lo establecido como máximo en el pliego
- **Incumplimientos en la resolución de incidencias**
Se define incidencia como el mal funcionamiento y se determinará su prioridad teniendo en cuenta el punto Acuerdos de nivel de servicio del presente documento. La prioridad establecerá el plazo de resolución máximo por cada una de las incidencias, y el tipo de incumplimiento de incidencias se segmentará en:
 - Incumplimiento muy grave: %resolución en plazo < 75%, para incidencias de prioridad crítica y alta. Se aplicará una penalización correspondiente al 10% del importe de la licitación.
 - Incumplimiento grave: 75% ≤ %resolución en plazo < 85% para incidencias de prioridad crítica y alta, y %resolución en plazo < 75%, para las incidencias de prioridad alta y media. Se aplicará una penalización correspondiente al 5% del importe mensual del importe de la licitación
 - Incumplimiento leve: 75% ≤ %resolución en plazo < 85% para incidencias de prioridad media y baja. Se aplicará una penalización correspondiente al 3% del importe mensual del importe de la licitación

El importe máximo anual de las sanciones no podrá exceder del 25% del Importe Total de la licitación e hilo de ejecución que consta en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares de la oferta, valor a partir del cual se iniciará el correspondiente expediente de resolución de contrato.