

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE LICITACIÓN PÚBLICA (PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO SEGÚN EL ARTÍCULO 159 LCSP) N° 033-2024-0402 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DEL FABRICANTE VERITAS, PARA MUTUA UNIVERSAL. MUGENAT. MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 10.

1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

Dentro de la estrategia de seguridad de los sistemas de información de Mutua Universal, y en concreto para la realización de las copias de seguridad de datos e información corporativa, se apostó desde hace muchos años por la tecnología actual de Veritas Technologies, y en concreto, de su producto NetBackup, que es la que está implantada en estos momentos en Mutua Universal, y para la que se han ido adquiriendo licencias a medida que la capacidad de almacenamiento en uso crecía en los sistemas de información corporativos.

Estos productos requieren unas condiciones de disponibilidad, solvencia, robustez y actualización continua que solo puede obtenerse mediante la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento para la cantidad de licencias disponibles.

El objeto del contrato es el servicio de soporte técnico y mantenimiento para licencias de productos del fabricante Veritas que están desplegadas en los Sistemas de Información de Mutua Universal, incluyéndose en el alcance la gestión de consultas y el soporte técnico, el soporte a incidencias derivadas del funcionamiento de la solución, y el acceso a nuevas versiones de producto incluidas en el alcance del servicio.

2. DIVISIÓN EN LOTES (Sí/No)

No procede para este expediente, no habiendo distintas prestaciones a contratar y siendo una única unidad de servicios.

3. SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO

Las soluciones de Veritas desplegadas en Mutua Universal y descritas en un capítulo anterior, requieren unas condiciones de disponibilidad, solvencia, robustez y actualización continua que solo puede obtenerse mediante la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de toda la arquitectura.

Mediante este servicio se dispondrá de asistencia técnica ante incidencias de servicio o averías de alguno de los productos implicados, soporte en cuanto a configuraciones específicas, disponibilidad de nuevas versiones de productos cuando éstos se liberen en el mercado, disponibilidad en tiempos adecuados de módulos de software para corrección de incidencias o vulnerabilidades de seguridad, soporte ante consultas relativas a la seguridad de la solución y su adecuada implantación en Mutua universal, etc.

El alcance de los servicios incluidos en esta licitación es:

- Soporte técnico y mantenimiento de los productos desplegados en el entorno tecnológico de Mutua Universal

- Provisión de nuevas versiones de producto (incluidas en el servicio de actualización, de acuerdo con la política de licenciamiento del fabricante)

Se dan más detalles de los servicios solicitados en el apartado de “Características de los Servicios”.

4. ÁMBITO GEOGRÁFICO

La prestación de los servicios incluidos en esta licitación se llevará a cabo desde las oficinas del adjudicatario y por medios telemáticos (portal incidencias, descarga software, intercambio de correos...).

5. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Condiciones de ejecución

Los servicios de soporte técnico y de mantenimiento solicitados son ejecutados por el propio fabricante, aunque se ofertan en el mercado mediante la red de proveedores asociados a los programas comerciales y técnicos que establece el mismo fabricante.

Detalle de los servicios

Se solicita un acceso al soporte técnico de todos los productos y licencias implicadas en la solución desplegada en Mutua Universal, y acceso a nuevas versiones de los productos correspondientes.

Las empresas licitadoras deberán presentar oferta para la disponibilidad del servicio de soporte técnico y mantenimiento para los distintos productos que se detallan en este apartado, y para la cantidad de licencias que se identifican.

El tipo de servicio o modalidad de soporte que se solicita es la **modalidad Essential** para todas las licencias, que presenta las características siguientes:

- Acceso a soporte telefónico en horario 24x7
- Equipos de ingeniería para resolución de problemas basados en “esfuerzo continuo” (casos abiertos y aceptados para Prioridad 1)
- Acceso a información técnica de soporte en la página web del fabricante
- Provisión de parches y desarrollos para corrección de errores
- Soporte en proyectos de actualización técnica de producto
- Se deberán poder designar hasta un máximo de 5 personas para realizar la interlocución técnica con el fabricante

Productos y volumetría de licencias incluidos

A continuación, se detallan los distintos tipos de componentes incluidos en el servicio de soporte y mantenimiento que se solicita (para licencias adquiridas hasta el momento de redacción de esta licitación):

Descripción del servicio	Cantidad
Netbackup Platform Base Complete Ed 1 Front End TB Onprem	60
Netbackup Platform Base Complete Ed w/Flexible1 Front End TB	58 (*)

Las empresas licitadoras que deseen presentar oferta deberán ponerse en contacto con el fabricante para identificar el **Customer ID** y el **Account ID** actuales asociados a los productos desplegados en Mutua Universal, y garantizar la continuidad respecto a éstos.

(*) **Nota:** Para este contrato se quiere solventar una situación identificada pero no evidenciada en anteriores contratos, y es que las compras de los últimos dos ejercicios no tenían contratado el mantenimiento hasta 31 de diciembre de siguiente año, sino que se renovaban por períodos de 365 días. Para este contrato, **todas las licencias deben coterminar su servicio de mantenimiento a 31 de diciembre de 2025.**

6. INICIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Inicio de servicio para las prestaciones contratadas: a 1 enero 2025, con una duración del servicio hasta 31 de diciembre 2025.

7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA TRAZABILIDAD DEL SERVICIO

En el caso de identificarse deficiencias en el soporte técnico y mantenimiento de software del fabricante Veritas Technologies incluidos en esta licitación, el adjudicatario realizará todas las gestiones con el fabricante hasta llegar a disponer de las prestaciones solicitadas en este Pliego de Condiciones Técnicas.

8. INTERLOCUTOR Y SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE

El adjudicatario pondrá a disposición de Mutua Universal un interlocutor técnico, en el momento de la formalización del contrato, para la gestión de todos los servicios incluidos en el alcance de este contrato.

9. REQUERIMIENTOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DEL SERVICIO

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación ambiental en vigor en relación a las actividades solicitadas en este pliego. Además, se deberá asegurar de que el personal adscrito al servicio está debidamente formado en materia de buenas prácticas ambientales.

En concreto, el adjudicatario tendrá la obligación de:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al Medio Ambiente
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de las actividades del contrato en instalaciones de Mutua Universal
- Reutilizar todos los materiales que sea posible
- Apagar los equipos bajo su responsabilidad siempre que su funcionamiento no sea necesario

En Barcelona, a 30 de septiembre de 2024
Área de Tecnología
Dominique Pérez González