



PROCEDIMIENTO ABIERTO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE UIPATH PARA CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN S.A. (S.M.E.)

Número de Expediente: EXP. 2105/01

Fecha Publicación: 28/05/2021

PLAZO DE PRESENTACIÓN: FECHA LÍMITE. 08/06/2021 Horario de entrega de 9:00 a 15:00 horas.

LUGAR DE PRESENTACIÓN: CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN, S.A. (S.M.E.).

Avda. de la Industria, 32 - 28108 Alcobendas Madrid.

Entregar en: Recepción

A la atención de: Junta de Compras CTI

Consultas: Durante los 5 primeros días desde la fecha de publicación, vía correo electrónico:
organodecontratacion@ctisoluciones.com

1. Contenido

1.	CTI Tecnología y Gestión	3
2.	Objeto del Contrato	3
3.	Alcance.....	3
3.1.	Productos y servicios.....	3
3.2.	Ubicación de los datos	3
3.3.	Opción Con Orquestador Cloud (Automation Cloud)	4
3.3.1.	Productos y servicios.....	4
3.3.2.	Normativa de seguridad.....	4
3.3.3.	Acceso a datos	4
3.3.4.	Nivel de Disponibilidad del Servicio (SLA)	4
3.3.5.	Notificación de interrupciones y caídas del servicio.....	4
3.3.6.	Copias de Seguridad.....	5
3.3.7.	Disaster Recovery (DR).....	5
3.3.8.	Soporte en la opción "Automation Cloud"	5
3.4.	Mantenimiento y mejora del software	5
3.4.1.	Actualización de software instalable en los servidores e infraestructura de CTI	6
3.4.2.	Actualización de software "Automation Cloud"	6
3.5.	Soporte.....	6

1. CTI Tecnología y Gestión

CTI Tecnología y Gestión S.A. (S.M.E.), en adelante CTI, es una empresa española, integrada en el Grupo CESCE (www.cesce.es) como filial de Informa D&B S.A.U. (S.M.E.) (www.informa.es) desde 1997.

Estrechamente vinculada al mundo financiero y en relación diaria con las entidades financieras para la gestión y compensación de todo tipo de operaciones, CTI se distingue por su versatilidad y dirige su oferta a amplias áreas del mercado: Procesos de Negocio BPO (Business Process Outsourcing) Soluciones y Desarrollos tecnológicos a medida (Servicios IT) con alta especialización en el tratamiento de la Información (Data Management) Sistemas de Pagos y Gestión del Crédito

2. Objeto del Contrato

El objeto de la presente licitación es la contratación del servicio de suscripción, soporte y mantenimiento de licencias de UIPATH para CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN, S.A. (S.M.E.) en adelante CTI o la Compañía.

Los servicios deben ser suministrados por UIPATH o alguno de sus partner autorizado como reseller agreement por el proveedor UIPATH y certificado en este producto.

3. Alcance

3.1. Productos y servicios

El servicio, debe incluir:

- Suscripción, soporte y mantenimiento del software y licencias del software de Uipath para la opción expuesta en el punto siguiente titulado "Opción Con Orquestador Cloud".
- El periodo de validez de las licencias será desde la fecha de puesta a disposición de la licencia para CTI hasta la fecha de finalización del contrato: el precio a pagar por CTI por las licencias que se adquieran según las necesidades de CTI será por la parte que corresponda desde la fecha de puesta a disposición de la licencia para CTI hasta la fecha de finalización del contrato Por ejemplo, si sólo faltase un mes para el vencimiento del contrato se facturará por la parte proporcional de un mes. Excepto en el caso de las licencias "Uipath – Cloud Document Understanding Page Bundle – 40k" que se adquirirían por unidades, en caso de ser necesarias.

3.2. Ubicación de los datos

En particular para la opción de servidor Cloud del Orquestador y en general para cualquier otro Centro de Datos necesarios para la prestación de los servicios requeridos o el uso de las licencias, se requiere que todos los Centros de Datos deberán estar localizados en un país de la Unión Europea, independientemente de si la infraestructura de los Centros de Datos es propia del licitador, de Uipath o se usa para la prestación de los servicios requeridos la infraestructura de un tercero proveedor de servicios Cloud.

3.3. Opción Con Orquestador Cloud (Automation Cloud)

3.3.1. Productos y servicios

Para la opción con Orquestador Cloud (Automation Cloud) el producto Uiopath Orchestrator y los servicios asociados al mismo, como el Servicio “Cloud Document Understanding” y “Action Center”, se proporciona en modo SaaS (Software as a Service) proporcionado por Uiopath. El resto de las licencias correspondientes a robots Attended y Unattended, y el software de desarrollo Uiopath Studio (Rpa Developer) y otro que se pudiera requerir se corresponde con software que se instala en servidores dentro de la infraestructura de CTI y se conectan al Servicio de Orquestador Cloud (Automation Cloud).

El aprovisionamiento, mantenimiento y gestión de la infraestructura de la nube propietaria necesaria como modelo de servicio SaaS será responsabilidad exclusiva de Uiopath y sus partners o asociados, nunca de CTI.

3.3.2. Normativa de seguridad

El licitador debe presentar un resumen del modelo de cumplimiento de normativa de seguridad de información que vaya a respaldar esta solución en plataforma SaaS.

3.3.3. Acceso a datos

El licitador, Uiopath o sus partners exclusivamente podrán acceder y analizar metadatos y/u operaciones que no contengan datos de CTI tales como archivos de log del sistema y transacciones relacionadas con el uso del sistema y con las estadísticas de rendimiento: el licitador especificará en que condiciones los empleados de Uiopath o de sus partners acceden a estos datos.

Los datos de CTI deben ser considerados información confidencial. El licitador, Uiopath o sus partners solo podrán acceder a los mismos con el consentimiento expreso de CTI.

Como se especifica en el apartado “Ubicación de los datos” todos los Centros de Datos implicados en el servicio deberán estar localizados en un país de la Unión Europea.

3.3.4. Nivel de Disponibilidad del Servicio (SLA)

El licitador debe comprometerse a unos niveles de Disponibilidad Servicio del 99,5% para el servidor Cloud del Orquestador, el Servicio de “Document Understanding” y cualquier otro tipo de servicio alojado en los servidores de Automation Cloud de Uiopath.

Para el cálculo del nivel de Disponibilidad del Servicio se dividirá el tiempo de indisponibilidad del servicio entre el tiempo total del periodo excluidos los Períodos de Inactividad Programada.

Los Periodos de inactividad Programada se definen como la no disponibilidad del software o servicios para periodos de mantenimiento periódico y necesario, que serán previamente notificados fehacientemente.

3.3.5. Notificación de interrupciones y caídas del servicio

En la oferta técnica deberá explicitarse el procedimiento de notificaciones de las interrupciones y caídas del servicio.

Son de obligado cumplimiento las notificaciones sobre interrupciones y caídas del servicio, incluyendo mantenimiento concertado, por las vías que se establezcan en la oferta técnica del licitador.

3.3.6. Copias de Seguridad

El licitador especificará las copias de seguridad que se realizarán y la periodicidad de las mismas.

El tiempo de mantenimiento de las copias de seguridad debe ser, al menos, de 30 días.

3.3.7. Disaster Recovery (DR)

Las medidas principales en caso de DR son:

- Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) se define como el tiempo necesario para que el servicio se restaure tras una gran interrupción o incidente.
 - ✓ Para todos los servicios RTO de 4 horas.

- Punto Objetivo de Recuperación (RPO) se define como el tiempo máximo sin datos debido a una gran interrupción o incidente.
 - ✓ Servicios Orchestrator Tenant (requerido para operaciones de robot): 30 minutos
 - ✓ Portal en la nube (necesario para la administración de servicios / licencias): 4 horas

3.3.8. Soporte en la opción "Automation Cloud"

Por otro lado, el servicio para la opción Cloud también constará de mantenimiento y soporte para la resolución de problemas e incidencias que puedan darse relacionadas directamente con la tecnología y funcionamiento del producto, según se especifica en el apartado "Mantenimiento y mejora del Software" y en el apartado "Soporte".

El soporte y mantenimiento del producto entrará en vigor a partir del momento de activación de la suscripción de CTI en el servicio SaaS de Uipath (Cloud Orchestrator – Automation Cloud) y de la puesta a disposición de las licencias y software para CTI.

El soporte también incluirá la asistencia en caso de DR.

3.4. Mantenimiento y mejora del software

Uipath podrá actualizar, mejorar, modificar o añadir nuevas funcionalidades a la plataforma con el propósito de optimizarla y mejorarla, para mantener el rendimiento para el usuario y/o arreglar cualquier problema.

El adjudicatario proporcionará a CTI la opción de acceder a todas las nuevas versiones correspondientes al software de cada una de las licencias adquiridas que se liberen por Uipath durante la duración del contrato.

3.4.1. Actualización de software instalable en los servidores e infraestructura de CTI

El adjudicatario especificará en la oferta técnica el procedimiento de notificaciones para nuevas versiones, parches de seguridad, parches que resuelvan incidencias y, en general, cualquier novedad que modifique el software instalado por CTI en sus servidores.

En el caso de que cualquier actualización modifique significativamente la experiencia de administración o de usuario final o la funcionalidad, se notificará con una antelación razonable, no inferior a 30 días naturales, y CTI podrá optar por instalarla o no. En el caso de que CTI opte por instalar una nueva versión la podrá desinstalar posteriormente y volver a la versión anterior.

3.4.2. Actualización de software "Automation Cloud"

El adjudicatario especificará en la oferta técnica el procedimiento de notificaciones para nuevas versiones, parches de seguridad, parches que resuelvan incidencias y, en general, cualquier novedad que modifique el software en la opción con Orquestador en Cloud (Automation Cloud).

3.5. Soporte

El licitador detallará el modelo de soporte en cuanto a localización, horarios, idiomas y niveles de servicio comprometidos así como los canales de comunicación abiertos para la recepción de las incidencias y la comunicación de las soluciones.

Los tiempos de primera respuesta del soporte dependerán del nivel de prioridad de la incidencia según la siguiente clasificación de las incidencias.

- i. Nivel de prioridad 1 (urgente): es un error importante dentro del Software que afecta gravemente el uso del Software con fines de producción, como la pérdida de datos de producción o cuando los sistemas de producción no funcionan, detienen las operaciones de negocio y no existe una solución alternativa.
- ii. Nivel de prioridad 2 (Alto): es un error dentro del Software que hace que el Software funcione con una capacidad reducida para fines de producción, como un problema que está causando un impacto significativo en partes de las operaciones y la productividad, o donde el Software está en riesgo de una posible pérdida o interrupción del servicio.
- iii. Nivel de prioridad 3 (Normal): es un error de impacto medio a bajo dentro del Software que implica una pérdida parcial o no crítica en la funcionalidad del Software para fines de producción.
- iv. Nivel de prioridad 4 (Bajo): es un error de bajo impacto dentro del Software que implica una pérdida parcial o no crítica de la funcionalidad del Software para fines de producción o entornos de prueba.

Debe existir un horario 24x7 de atención para incidencias de Nivel 1 (urgente) del entorno productivo. El tiempo máximo de respuesta será de 2 horas.

Para incidencias de Nivel 2 (alto) el tiempo máximo de respuesta será de 8 horas.

Para incidencias de nivel 3 (medio) el tiempo máximo de respuesta será de 2 días laborables.

Para incidencias de nivel 4 (bajo) el tiempo máximo de respuesta será de 4 días laborables.

El alcance de los servicios de Soporte y Mantenimiento también debe incluir, como mínimo:

- Incidencias en la instalación inicial del producto hasta que sea funcional.
- Incidencias en la instalación y aplicación de los parches y mantenimiento requerido por el fabricante.
- Incidencias en la actualización del producto y la instalación de nuevas versiones.
- Soporte con acceso en remoto en los casos en los que se requiera este acceso para la resolución de la incidencia.
- Acceso en línea a la documentación, artículos de la base de conocimiento, foros de discusión y otros recursos técnicos.
- Número ilimitado de solicitudes de apoyo (tickets abiertos).

El licitador detallará los casos de exclusión del soporte.

En el caso de que la solución de la incidencia requiera la conexión en remoto a los servidores de CTI deberá solicitarse el acceso previamente y autorizarse por parte de CTI que ofrecerá acceso a sus entornos y a las infraestructuras en las que soporta esta solución, en el caso de ser necesario.