PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA COMPRA POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. PARA EL SOPORTE DEL SOFTWARE DE BUS DE INTEGRACIÓN WSO2 Y SOFTWARE DE GESTIÓN DE COLAS DE MENSAJERÍA (EXPT19-00046)

© 2018 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Indice

1. OBJETO DEL CONTRATO....3
2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA....4
2.1. Marco del servicio....4
3. CONDICIONES GENERALES....6
3.1. Interlocutor de la adjudicataria....6
3.2. Representante de Sandetel....6
3.3. Documentación....7
3.4. Formato de la documentación....7
3.5. Propiedad intelectual de los trabajos....7
3.6. Confidencialidad de la información....7
3.7. Seguridad....8
3.8. Protección de datos de carácter personal....8
3.9. Esquema nacional de seguridad....9
3.10. Requisitos y estándares técnicos de la Junta de Andalucía....9
3.11. Recepción definitiva y actas de instalación....9
3.12. Garantía....9
3.13. Contenido de las ofertas....10
3.14. Plazo del contrato....10
3.15. Lugar de prestación de los servicios....10

© 2018 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ827ACDYOSbtOBQOfdq8H26umT	Fecha	04/04/2019
Firmado Por	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ		
	ANTONIO VIANA GONZALEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/10

1. OBJETO DEL CONTRATO

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) es una empresa perteneciente a la Junta de Andalucía, que presta los servicios de Gestión de la Red de Telecomunicaciones y Servicios Telemáticos de la Junta de Andalucía, así como los Servicios de Gestión de numerosos proyectos TIC y Servicios de Valor Añadido de la Junta de Andalucía.

Dentro de este marco de actuación, SANDETEL es la empresa encargada de la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y servicios avanzados, que con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía, para incorporar y mantener a Andalucía en la Sociedad de la Información.

El presente contrato se enmarca dentro de los trabajos encomendados por parte de las siguientes Consejerías: Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio y Servicio Andaluz de Empleo a SANDETEL para la actualización y puesta a punto de sus soluciones software.

Actualmente los servicios de cualquier empresa o administración pública se apoyan fundamentalmente en medios informáticos por lo que éstos tienen una importancia crucial para la prestación de dichos servicios en las condiciones necesarias.

En este sentido apoyan y refuerzan la administración electrónica recientes desarrollos normativos:

- Ley 39 / 2015 de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas
- Los criterios recogidos en el Real Decreto 3 / 2010 que regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica
- Real Decreto 4 / 2010 que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Ley 11 / 2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos
- Decreto 183 / 2003 que regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet)

Para poder dar cumplimiento a las directrices mencionadas, la Junta de Andalucía para garantizar la interoperabilidad técnica de sus Sistemas Informáticos existentes y con el propósito de avanzar en la construcción de un modelo tecnológico basado en Servicios es precursora del proyecto "PLATaforma de Interoperabilidad de la Junta de Andalucía (en adelante PLATINA).

El proyecto PLATINA pretende conseguir una plataforma tecnológica que facilite e implante un modelo común de interoperabilidad técnica en la Administración de la Junta de Andalucía y que permita servir como infraestructura de soporte común para facilitar la integración e interoperabilidad entre servicios de la Junta de Andalucía y de distintas Administraciones.

© 2018 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ827ACDYOSbtOBQOfdq8H26umT	Fecha	04/04/2019
Firmado Por	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ		
	ANTONIO VIANA GONZALEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/10

En el marco de dicho proyecto y tras estudiar distintas opciones, se seleccionó una plataforma tecnológica que permite la introducción de una capa de abstracción entre consumidores y prestadores de servicios permitiendo el desacoplamiento de los mismos y potenciando su interoperabilidad y gobernabilidad. La plataforma seleccionada fue la del fabricante WSO2 por ser la que mejor se ajusta a las necesidades particulares de una organización con las características de la Junta de Andalucía.

La Infraestructura Tecnológica de Bus de Integración basada en PLATINA se encuentra desplegada en varias Consejerías de la Junta de Andalucía. Esta infraestructura tecnológica tiene un papel crítico en la prestación de los servicios, puesto que en la actualidad soporta el intercambio de información entre diversos servicios de la Junta de Andalucía, por lo que se hace necesario disponer de la misma con un alto grado de capacidad y rendimiento y sobre todo, con mecanismos que la doten de una alta seguridad, fiabilidad y disponibilidad, aumentando con ello los niveles de calidad de los servicios.

Sandetel requiere del soporte especializado del fabricante WSO2 para poder garantizar la continuidad y la disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica del Bus de Integración PLATINA para ofrecer un soporte horizontal de integración para los distintos organismos de la Junta de Andalucía siguiendo las directrices de Platina.

2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA

2.1. Marco del servicio

El objeto al que se refiere la presente Memoria es el de establecer las condiciones que regirán la contratación por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., para la contratación de las suscripciones correspondientes para el Soporte del Software de BUS de Integración WSO2 y ActiveMQ así como una bolsa de 200 horas de consultoría y/o soporte.

Se desea contratar las suscripciones para los siguientes organismos: Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio y Servicio Andaluz de Empleo por parte de Sandetel para los siguientes productos:

- *WSO2 Enterprise Integrator*: 8 nodos, de los cuales 4 el soporte empezaría desde el inicio del contrato y el resto de los cuatros nodos restantes se tiene previsto su soporte a partir del segundo semestre del contrato. Las versiones de este producto serán 6.2.0 o superior.
- *WSO2 API Manager All in One*: 2 nodos, de los cuales se tiene previsto su soporte a partir del segundo semestre del contrato. Las versiones de este producto serán 2.2.0 o superior.
- *WSO2 Identity Server*: 4 nodos, de los cuales 2 el soporte empezaría desde el inicio del contrato y el resto de los dos nodos restantes se tiene previsto su soporte a partir del segundo semestre del contrato. Las versiones de este producto serán 5.2.0 o superior.
- *WSO2 Analytics Profile*: 5 nodos, de los cuales 2 el soporte empezaría desde el inicio del contrato y el resto de los tres nodos restantes se tiene previsto su soporte a partir del segundo semestre del contrato. Las versiones de este producto serán las correspondientes

© 2018 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ827ACDYOSbtOBQOfdq8H26umT	Fecha	04/04/2019
Firmado Por	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ		
	ANTONIO VIANA GONZALEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/10

a las versiones de WSO2 Enterprise Integrator y WSO2 API Manager All in One a las que están asociadas.

El Servicio de Soporte a contratar para los productos de WSO2 debe de cumplir, al menos, los siguientes requisitos:

- Cobertura del soporte a incidencias en horario 24x7x365.
- La comunicación de incidencias podrá realizarse vía web o telefónicamente.
- Habrá dos tipos de tickets a soporte:
  - *Incidencia*: problema que afecta a los entornos de producción impactando en el servicio.
  - *Consulta* o *Petición*: preguntas generales sobre el producto WSO2 o solicitud de soporte de desarrollo de parches.
- Número máximo de incidencias: sin límite.
- Se definen 3 niveles de criticidad en las incidencias. El nivel de criticidad se determinará siguiendo las siguientes directrices:
  - *Catastrófico (Nivel 1)*: es cuando hay un problema en la producción que puede impactar muy seriamente en los sistemas produciendo una pérdida de servicio en los mismos o perdida, total o parcial, de datos y para la cual no existe un procedimiento de resolución rápido (work-around).
  - *Urgente (Nivel 2)*: existe un problema en el que los sistemas están funcionando pero con un rendimiento degradado. Además el sistema está expuesto a una pérdida o interrupción potencial de sus servicios.
  - *Serio (Nivel 3)*: problema de impacto medio o bajo, que implica una pérdida parcial de la funcionalidad del sistema y que no tiene carácter crítico o que ocasiona que los sistemas funcionen con una degradación mínima.
- El cliente determinará la criticidad inicial de la incidencia al comunicarla al soporte, quién podrá modificarla posteriormente para categorizarla de forma correcta cuando proceda.
- Los tiempos objetivos de respuesta y de resolución de incidencias y consultas serán, al menos, los siguientes:
  - Tiempo objetivo de respuesta:
    - Catastrófico (Nivel 1): 1 hora.
    - Urgente (Nivel 2): 4 horas.
    - Serio (Nivel 3): 6 horas.
    - Consultas: 1 día laborable.

© 2018 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ827ACDYOSbtOBQOfdq8H26umT	Fecha	04/04/2019
Firmado Por	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ		
	ANTONIO VIANA GONZALEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/10

- Tiempo objetivo de solución temporal (work-around):
  - Catastrófico (Nivel 1): 24 horas.
  - Urgente (Nivel 2): 48 horas.
  - Serio (Nivel 3): 72 horas.
- Tiempo objetivo de resolución:
  - Catastrófico (Nivel 1): 48 horas.
  - Urgente (Nivel 2): 72 horas.
  - Serio (Nivel 3): 1 semana laboral.
  - Consultas: Lo antes posible.

Las condiciones por las que se regirán el uso de la bolsa de horas (200 horas en total) serán las siguientes:

- Para el uso de la bolsa de horas se avisará con una antelación mínima de 2 días.
- No debe de existir paquete de consumo mínimo de la bolsa de hora para consultas o soporte.
- Esta bolsa de horas se podrá usar para el soporte de las aplicaciones Apache ActiveMQ, Apache Artemis y Apache Kafka.
- Se podrá usar esta bolsa de horas para la realización de Workshop relacionados con los productos objetos del contrato. Estos Workshops se impartirán en instalaciones de Sandetel y será para un número reducido de asistentes.

3. CONDICIONES GENERALES

3.1. Interlocutor de la adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá especificar un interlocutor técnico único ("delegado" del contratista), que organizará la ejecución de los servicios profesionales de acuerdo con este pliego de condiciones técnicas, y pondrá en práctica las instrucciones del Director de los Trabajos designado por SANDETEL.

3.2. Representante de Sandetel.

SANDETEL designará un Director de los Trabajos que será la persona responsable para la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación del servicio objeto del contrato.

© 2018 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ827ACDYOSbtOBQOfdq8H26umT	Fecha	04/04/2019
Firmado Por	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ		
	ANTONIO VIANA GONZALEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/10

3.3. Documentación.

Deberán suministrarse manuales originales de operación y referencia, y cualquier otra documentación necesaria, preferiblemente en castellano, o en su defecto en inglés.

Se deberá entregar al menos un juego de manuales por cada sistema o producto suministrado.

Lo indicado anteriormente se deberá cumplir, no solo para las entregas iniciales, sino también para cualquier actualización o renovación de los sistemas lógicos.

3.4. Formato de la documentación.

Toda la documentación asociada al proyecto será entregada en soporte electrónico, en los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-12005). La documentación podrá ser completada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso del Responsable de Proyecto de SANDETEL.

3.5. Propiedad intelectual de los trabajos.

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de Sandetel, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de Sandetel.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a Sandetel.

3.6. Confidencialidad de la información.

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de Sandetel. La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal", únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Consejería , y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

© 2018 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ827ACDYOSbtOBQOfdq8H26umT	Fecha	04/04/2019
Firmado Por	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ		
	ANTONIO VIANA GONZALEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/10

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a Sandetel en el momento en que ésta lo solicite.

3.7. Seguridad.

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad <<<BÁSICA | MEDIA | ALTA >> (tachar el que no proceda) conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web el CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía- CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

3.8. Protección de datos de carácter personal.

Los licitadores deberán aportar en su oferta un certificado de confidencialidad en materia de cumplimiento con los principios de protección de datos descritos en las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999, de 13 de diciembre (LOPD), así como otras disposiciones reglamentarias, en particular, las relativas a las medidas de seguridad de los ficheros que contienen datos personales (Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/ 1999).

Asimismo, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9 de la LOPD, se garantizará que se tienen establecidas medidas de índole técnica y organizativa que garanticen la integridad y seguridad de los centros, locales, equipos, sistemas y programas utilizados en SANDETEL, y que, en relación con los recursos humanos que intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal, se ha procedido a informar a todo el personal del deber de secreto profesional regulado en el Articulo 10.

Finalmente, y en relación con las obligaciones contempladas en el artículo 27 y en el ámbito de la prestación de la contratación, se garantizan todas las obligaciones contempladas en el citado artículo así como las previstas en el artículo 17.3 de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo.

© 2018 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ827ACDYOSbtOBQOfdq8H26umT	Fecha	04/04/2019
Firmado Por	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ		
	ANTONIO VIANA GONZALEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/10

3.9. Esquema nacional de seguridad.

En cumplimiento con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y en el artículo 18 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, el licitador incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la información.

En el caso de que no exista la certificación indicada en el párrafo anterior, o esté en proceso, se incluirá, igualmente, referencia precisa, documentada y acreditativa de que son los mas idóneos.

Cuando estos sean empleados para el tratamiento de datos de carácter personal, se incluirá, también, lo establecido en la Disposición adicional única del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

3.10. Requisitos y estándares técnicos de la Junta de Andalucía.

Los trabajos deberán cumplir los requisitos y estándares Técnicos de carácter general definidos en la Junta de Andalucía, tales como:

- Conformidad con MADEJA.
- Marco de seguridad de la Junta de Andalucía, y cualquier otra que sea de aplicación.

3.11. Recepción definitiva y actas de instalación.

La recepción definitiva se realizará en la forma legalmente establecida una vez se haya realizado el suministro de todos los elementos, sistemas o productos y actividades contempladas.

De acuerdo con lo previsto en la Ley de Contratos de las Administraciones públicas, una vez sean las licencias entregadas e instaladas, se formalizará la correspondiente Acta de Instalación

3.12. Garantía.

El adjudicatario deberá garantizar por un mínimo de doce meses las condiciones descritas. Los doce meses contarán desde la fecha de finalización de los trabajos derivados de este contrato, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables al adjudicatario si así lo solicita Sandetel.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

© 2018 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ827ACDYOSbtOBQOfdq8H26umT	Fecha	04/04/2019
Firmado Por	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ		
	ANTONIO VIANA GONZALEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/10

3.13. Contenido de las ofertas.

Las ofertas, en el ámbito técnico, que se presentaran tanto en papel como en soporte digital, tendrán el siguiente contenido:

- Identificación de la oferta.
- Acatamiento con carácter general a las condiciones del pliego.
- Datos de la empresa.

3.14. Plazo del contrato.

La duración de los servicios del presente contrato será de 12 meses.

3.15. Lugar de prestación de los servicios.

Por petición del Responsable del Contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones o edificios de la propia Sandetel o de las consejerías para las que se adquiere el soporte..

© 2018 Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.

Código:	7GTMZ827ACDYOSbtOBQOfdq8H26umT	Fecha	04/04/2019
Firmado Por	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ		
	ANTONIO VIANA GONZALEZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/10