

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SERVIDORES, CABINAS DE ALMACENAMIENTO Y SWITCHES DURANTE 2 AÑOS PARA LAS SEDES DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A.

1. Justificación.

Los servicios y aplicaciones corporativas que ofrece la EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA están soportados por la infraestructura y los Sistemas Informáticos que se encuentran en las sedes de C/ Compañía 40, Málaga, Estadio Olímpico puerta M, Sevilla, Instalaciones Deportivas de Huelva, Carranque (Málaga), La Garza (Linares, Jaén), La Cartuja (Sevilla), Centro de Alto Rendimiento (Sevilla), Tiro Olímpico (Camas, Sevilla), AndaluciaLab (Marbella), C/Cervantes (Úbeda, Jaén), Hotel Escuela Santo Domingo (Archidona) y oficinas de turismo, en concreto a través de su red de comunicaciones y sus Centros de Proceso de Datos (CPD).

La Empresa Pública tiene como uno de sus principales objetivos la promoción turística de Andalucía a lo largo del mundo. Para ello cuenta con un portal de promoción turística (www.andalucia.org) con una disponibilidad de 24x7 y personal viajando a lo largo del mundo (con los diferentes usos horarios). Para dar este servicio es necesario tener alta disponibilidad en los sistemas informáticos y garantizar una disponibilidad de 24x7 de todas nuestras plataformas y servicios. Para tal fin la Empresa Pública dispone de una serie de servidores alojados en sus sedes de C/Compañía 40 (Málaga), Estadio Olímpico Puerta M (Sevilla), Hotel Escuela de Archidona y AndaluciaLab (Marbella), siendo necesario realizar la contratación del soporte y mantenimiento de los servidores, cabinas de almacenamiento y switches a una empresa con empleados acreditados técnicamente por los fabricantes para la realización de tales tareas y para que, en caso de que se produzca un desperfecto físico en un servidor, sea reparado en la máxima brevedad posible (dependiendo de la criticidad del servicio se van a contratar diferentes niveles de soporte). La empresa deberá asegurar un stock de las piezas de repuestos para las reparaciones durante la duración del contrato.

Actualmente, los servidores de los cuales no se dispone de garantía en vigor son de la marca Dell, HP, Fujitsu y Tandberg-Data, y de los switches son de la marca Dell, Cisco, HP y Mikrotik. Se describen en este informe un detalle de la identificación de los equipos y el tipo de soporte y mantenimiento a contratar.

De cara a optimizar el gasto, se decide contratar soporte y mantenimiento tipo 9 x 5 en horario laboral de lunes a viernes de 9:00h a 18:00h con sustitución de piezas NBD (al día siguiente laboral).

En línea con las acciones del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aplicada para las TICs (PEDSA-TIC) realizado en el año 2020, se considera especialmente importante que las actuaciones que las empresas licitadoras lleven a cabo estén alineadas con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por ello, en el Anexo II se indican un conjunto de criterios objetivos de sostenibilidad para valorar.

2. Objeto de la adquisición.

La finalidad del contrato es conservar en buen estado la instalación, prolongando su vida útil y minimizar el tiempo de indisponibilidad, en caso de avería, mediante su rápida reparación, así como garantizar el adecuado grado de seguridad, tanto en la ejecución de tareas por parte del personal que interviene en la gestión del mantenimiento, como para los usuarios de la instalación y mantener el equipo dentro de la legalidad.



La relación de equipos y su ubicación, se especifican en el Anexo I.

3. Descripción del servicio.

Durante el plazo de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo las siguientes operaciones de mantenimiento correctivo sobre la totalidad de los equipos:

- Mantenimiento Correctivo

- El objeto del servicio de mantenimiento correctivo es contar con la disponibilidad e intervención de un servicio técnico especializado para la diagnosis y, en su caso, reparación de distintas disfunciones en los equipos.
- La necesidad de intervención o asistencia por parte de la empresa adjudicataria será motivada por el aviso que lleve a cabo Turismo y Deporte de Andalucía ante la detección de una posible disfunción o bien como consecuencia de las labores de mantenimiento preventivo que se incluyen en este pliego. El tiempo máximo de respuesta con el primer análisis de la incidencia será de 4 horas.
- Los avisos por parte de Turismo y Deporte de Andalucía se llevarán a cabo bien por correo electrónico a la dirección facilitada por la empresa adjudicataria o mediante llamada telefónica al número facilitado por la empresa adjudicataria, debiendo estar atendido 9x5, de 9:00h a 18:00h, de lunes a viernes, durante el plazo de vigencia del contrato.
- En caso de requerirse la asistencia técnica in situ de un técnico para la resolución de la incidencia detectada, la empresa adjudicataria desplazará al mismo en un plazo máximo de 24 horas tras la comunicación de la misma.
- El alcance general comprenderá el diagnóstico en remoto de la incidencia detectada, el suministro de los repuestos necesarios, la mano de obra necesaria para su reparación, los gastos de manutención y desplazamiento precisos y los gastos de envío y recepción de material en caso necesario. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá tener disponibilidad para la provisión de cualquier repuesto necesario dentro de los plazos establecidos.
- Todos los materiales empleados en los trabajos de mantenimiento deberán ser idénticos en marca y modelo a los instalados. En el caso de tener que variar de marca o modelo por causa justificada, la empresa presentará a Turismo y Deporte de Andalucía, catálogos, certificados, informes, etc., que demuestren la idoneidad del material y su instalación quedará sometida a la aprobación previa por parte de Turismo y Deporte de Andalucía.
- La cobertura del servicio será de Todo Riesgo. Todos los gastos derivados del mantenimiento correctivo serán a cargo de la empresa adjudicataria, incluyendo piezas, mano de obra, desplazamientos y cualquier coste asociado. La garantía de todas las piezas sustituidas será de, al menos, 12 meses.

- Tiempo de respuesta

Una vez notificada la incidencia, la empresa adjudicataria responderá en un máximo de 4 horas con el primer análisis de la incidencia. En caso necesario deberá desplazar un técnico a las instalaciones de Turismo y Deporte de Andalucía donde se ubique el equipo, en un plazo no superior a las 24 horas desde la citada petición, al objeto de proceder al diagnóstico o reparación de la incidencia, debiendo notificar a Turismo y Deporte de Andalucía el resultado de la misma.

- Tiempo máximo de resolución

Una vez analizada la incidencia, la empresa adjudicataria dispondrá de un plazo máximo de 72 horas para realizar la reparación necesaria de los equipos. Si por causas ajenas al adjudicatario dicho plazo no se pudiera cumplir, tendrá que comunicarlo a Turismo y Deporte de Andalucía, justificando debidamente el motivo que lo ocasiona.



- Personal Técnico Especializado

El personal técnico de la empresa adjudicataria, deberá estar plenamente capacitado y deberá disponer de las acreditaciones pertinentes para realizar las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo que se requieran, con una experiencia mínima de 2 años en el mantenimiento de equipos.

Acuerdos de nivel de servicio para el mantenimiento correctivo

El servicio se prestará en horario de 9:00 a 18:00. Los acuerdos de nivel de servicio se detallan a continuación (siendo horas naturales)

Indicador	Servicio	Descripción	Valor
A1	Tiempo de análisis	Tiempo desde la comunicación de la incidencia hasta la respuesta del adjudicatario con la estimación de los trabajos a realizar	<=4 horas
R1	Tiempo de respuesta	Tiempo desde la validación de Turismo y Deporte de los trabajos a realizar hasta que el personal técnico asignado se desplaza a la sede afectada	<= 24 horas
S1	Tiempo de resolución	Tiempo desde la validación de los trabajos a realizar hasta la resolución de la incidencia en sedes centrales de Málaga, Sevilla, Marbella y Hotel Escuela	<=72 horas

PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Turismo y Deporte de Andalucía, designará un responsable del proyecto cuyas funciones, en relación a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos, haciendo un seguimiento de las incidencias y tareas que se van desarrollando, a fin de evaluar el grado de cumplimiento de las distintas prestaciones.
- Comunicará al coordinador técnico del adjudicatario cualquier deficiencia o incidencia que observare en la realización de los trabajos, facilitando a la vez toda la información disponible sobre su impacto en la planificación e hitos establecidos.
- Adoptará las medidas que fueren precisas, con el fin de facilitar la determinación de las incidencias, sus causas y propuesta de contingencia.
- Revisará los informes mensuales entregados por la empresa adjudicataria del seguimiento del servicio. Estos informes mostrarán el grado de cumplimiento del servicio en el mes con su histórico, las incidencias ocurridas y el estado de resolución de las mismas y cuantas observaciones relativas a cualquier aspecto destacable que se haya producido en el periodo.
- Asistir a las reuniones periódicas con personal de la empresa adjudicataria para un seguimiento del servicio.

4. Propiedad de los resultados de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de Turismo y Deporte de Andalucía, 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 Turismo y Deporte de Andalucía. 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 Turismo y Deporte de Andalucía.



5. Seguridad de la información y protección de datos

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, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. 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 los sistemas de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que los sistemas de información recaen en la categoría de seguridad BÁSICA conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna de Turismo y Deporte de Andalucía en materia de Seguridad TIC.

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 del 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.

6. Presentación de propuestas

Las propuestas presentadas deben contar con, al menos, la siguiente documentación:

- Equipo técnico. Se debe indicar el equipo de trabajo con el currículum con nombre y apellidos de las personas que se encargarán de la ejecución de los servicios objeto de licitación.
- Plan de trabajo (organización y cobertura de servicios, Acuerdos de Nivel de Servicio)
- Documento de aceptación de la seguridad y confidencialidad de la información.
- Acreditación de la empresa en normas UNE-EN ISO 9001 (Gestión de la Calidad), UNE-ISO/IEC 14001, UNE-ISO/IEC 20001 (Gestión de Servicios TI), UNE-ISO/IEC 27001 (Gestión de Seguridad de la Información), UNE-ISO/IEC 14001 (Gestión Medioambiental) y realización de, al menos, 3 trabajos directamente relacionados con el objeto del contrato en los últimos tres años, que avalen la solvencia técnica.

7. Garantía y mantenimiento

El periodo de garantía de los trabajos, comprenderá, como mínimo, DOCE MESES tras la finalización del contrato. Durante dicho periodo se garantizará el mantenimiento correctivo de los trabajos realizados. Esta garantía cubre la totalidad de las prestaciones humanas y materiales requeridas para la subsanación de los defectos observados y éstas se realizarán, sin devengo económico alguno, en las mismas condiciones en que se prestaron originariamente los servicios.

Málaga a 26 de junio de 2023