PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE ALMACENAMIENTO DE LA CONSEJERÍA (CONTR 2023 936274)

Sumario

1. INTRODUCCIÓN....3
2. OBJETO DE LOS TRABAJOS....3
3. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO....3
3.1. Conocimiento y capacitación....3
3.2. Acuerdo de nivel de servicio....3
3.3. Servicio de Guardias....4
4. PRESTACIONES A REALIZAR....4
4.1. Responsable del Servicio....4
4.2. Horario de la prestación del servicio....4
5. DIRECCIÓN DEL PROYECTO....4
6. CONDICIONES GENERALES....4
6.1. Marco metodológico....4
6.2. Plataforma tecnológica....5
6.3. Condiciones generales en la ejecución y prestación de los servicios....5
6.3.1. Condiciones de aceptación de los trabajos....5
6.4. Resultado de los trabajos....5
6.4.1. Propiedad intelectual....5
6.4.2. Confidencialidad y datos de carácter personal....5
6.4.3. Seguridad....6

RAFAEL JESUS MANCEBO JIMENEZ		17/10/2023 10:27:37	PÁGINA: 2 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwo9T97pXJ86AlcVam2pHIp2mmk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento es el pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante referido como pliego) para la contratación del servicio de mantenimiento de los equipos de almacenamiento de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul donde se establecen las condiciones técnicas y económicas exigibles al servicio objeto de este.

El presente pliego expresamente adopta un estilo abierto y expositivo en la expresión de las necesidades a que los servicios a contratar deben responder, a fin de posibilitar que los potenciales ofertantes puedan realizar sus mejores ofertas y aportar las soluciones más ajustadas a las necesidades expresadas. Las condiciones descritas en este pliego constituyen, pues, el marco que se considera más adecuado para la obtención del objeto del presente contrato. Sin embargo, el ofertante podrá introducir modificaciones adicionales si lo cree conveniente, siempre y cuando pueda justificarlo en aras a la consecución de un mejor resultado.

El presente documento está orientado a describir los objetivos a cubrir y los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos. Asimismo, pretende enmarcar los aspectos organizativos y las distintas etapas de desarrollo de los trabajos, con el fin de asegurar la calidad de estos.

El ámbito de ejecución de este contrato abarca los Servicios Centrales de la Consejería y las delegaciones territoriales y centros periféricos, así como cualquier otro centro que se incorpore a la Consejería durante la ejecución del contrato.

Las empresas de servicios informáticos realizarán todos los trabajos necesarios en orden a conseguir los objetivos fijados en este documento.

Así mismo, las especificaciones se entienden como las mínimas exigibles. Se harán constar las características que serán objeto de especial valoración, que deben ser la guía para introducir características adicionales.

Por todo lo anterior resulta necesaria la realización del presente contrato.

2. OBJETO DE LOS TRABAJOS

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la contratación de un servicio que asuma las actividades y tareas necesarias para mantenimiento de los sistemas de almacenamiento que se describen con posterioridad y que dan servicio a la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul, así como el suministro de piezas si esto fuera necesario.

La Consejería dispone actualmente de equipos de almacenamiento, dos de ellos, una Hitachi G600 y una Hitachi G10, están próximas a la finalizar su periodo de garantía y posterior soporte. Por lo que se muestra necesario salvar cualquier tipo de incidencia que ocurra en este equipamiento que es crítico para el funcionamiento ordinario de los servicios que se proveen por parte de la Consejería.

3. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.

El servicio de soporte se suministrará con las siguientes condiciones mínimas, al tratarse de un servicio crítico.

3.1. Conocimiento y capacitación.

- El equipo técnico que suministrará el servicio será equipo técnico del fabricante o partner autorizado.

3.2. Acuerdo de nivel de servicio

- Tiempos máximos de respuesta ante averías debe ser como máximo de 100 minutos.
- Tiempos de resolución de averías debe ser como máximo de 24 horas.
- Tiempos de resolución de consultas debe ser como máximo de 48 horas.

3.3. Servicio de Guardias.

La totalidad de los servicios ofrecidos por la Consejería y objeto de administración y explotación por este contrato, dispondrán de una disponibilidad de 24x7 para cubrir las posibles incidencias producidas en los entornos durante los periodos de horarios no habituales.

Los recursos técnicos asociados a proveer disponibilidad del servicio deben estar altamente especializados, tener amplia experiencia en el ámbito técnico a soportar.

4. PRESTACIONES A REALIZAR.

El servicio incluirá además el mantenimiento de un stock de piezas en el fabricante a menos de dos horas de la ubicación de las cabinas de almacenamiento, con el fin de garantizar los niveles de servicio establecidos.

El servicio incluirá la reparación y sustitución de piezas in situ.

4.1. Responsable del Servicio

Su tarea es la supervisión de los acuerdos de nivel de servicio acordados con la Consejería, y por tanto, de la calidad del servicio prestado a la misma. Para ello participará en las reuniones de seguimiento del servicio y en la comisión que en su caso realizará la revisión de indicadores y/o acuerdos de nivel de servicio especificados en el presente pliego.

De igual forma, velará por el cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio, su gestión a lo largo del tiempo y la determinación de las acciones correctoras a llevar a cabo a partir de cada valoración de este en coordinación con el equipo de trabajo.

4.2. Horario de la prestación del servicio.

El horario para el realización de acciones de mantenimiento y resolución de incidencias, será acordado con el responsable del contrato minimizando los efectos de indisponibilidad sobre el servicio.

5. DIRECCIÓN DEL PROYECTO.

El Servicio de informática de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul, designará un director del Proyecto, que asumirá la dirección y control del proyecto y actuará como principal interlocutor con la compañía que resulte adjudicataria.

Una vez aceptada por parte del director del Proyecto la porción de los trabajos a certificar, el adjudicatario emitirá la factura por el importe correspondiente.

6. CONDICIONES GENERALES

Los licitadores deberán cumplir las siguientes condiciones.

6.1. Marco metodológico

Para la realización de los trabajos objeto de este pliego, se debe aplicar las buenas prácticas recomendadas por ITIL. En caso de el licitador lo considere conveniente o en aspectos del servicio que puedan no estar desarrollados en esta metodología, puede aplicar otras normas como las ISO: ISO 9001:2008 para gestión de la calidad, ISO 27001:2005 para la gestión de la seguridad de la Información, ISO 20000:2007 para la gestión de los servicios TIC.

6.2. Plataforma tecnológica

La descripción de los equipos a los que cubre el soporte están descritos en la siguiente tabla junto a los números de serie:

Producto	Nº de serie
SVC HCP Anywhere Base Standard 1 Mo	504668
SVC HCP Anywhere Edge Software 1TB (1TB-49TB) SW Support	504668
CABINA DE ALMACENAMIENTO HCP G10	40.458
CABINA DE ALMACENAMIENTO HCP - Upgrade1.1	14679 (en licit. 30266)
VSP G400 - G600 - Upgrade 4.1	442234
VSP G400 - G600 - Upgrade 4.2.	442234

6.3. Condiciones generales en la ejecución y prestación de los servicios

6.3.1. Condiciones de aceptación de los trabajos

La Dirección Técnica de los trabajos procederá a la recepción de la documentación y de los trabajos resultantes, y a la aceptación de los mismos.

Todos los trabajos y documentos realizados deberán contar con el visto bueno de la Administración para poder dar por recibido y aceptado el objeto del contrato.

Para las revisiones de aceptación de los trabajos, la Dirección Técnica de los Trabajos podrá contar con el apoyo de terceros especializados en estas tareas, como por ejemplo, equipos de Control de Calidad que puedan existir en la Administración.

6.4. Resultado de los trabajos

6.4.1. Propiedad intelectual

Todos los estudios y documentos, elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente.

6.4.2. Confidencialidad y datos de carácter personal

La información, datos o especificaciones facilitadas por la Consejería al adjudicatario o al personal de su servicio, así como a los que hayan accedido con ocasión de la ejecución del contrato, deberán ser consideradas por éstos como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcial, de publicaciones, copia, utilización, cesión o préstamo a terceros.

El adjudicatario (y el personal a su servicio) queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con otros fines a los indicados en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de la Consejería.

El adjudicatario y el personal a su servicio no podrá acceder a aquellas informaciones, datos y documentos no directamente relacionados con el objeto del contrato.

En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que el incumplimiento de las obligaciones enumeradas en esta cláusula pudieran derivarse para la Consejería o para terceras personas.

En relación a los datos personales, se mantendrá una relación de aquellos tratamientos de datos de carácter personal necesarios para la prestación de los servicios contratados, especificando la descripción, la

finalidad, el objeto y los datos de carácter personal a tratar. En dichos casos, el adjudicatario actuará en calidad de Encargado de tratamiento, rigiendo lo indicado en el punto 12.3.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6.4.3. Seguridad

Para asegurar el acceso, la integridad, la disponibilidad, la autenticidad, la confidencialidad, la trazabilidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que son objeto de la presente contratación el adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de:

- La política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones de la Junta de Andalucía.
- La política de seguridad de la Consejería así como la normativa y procedimientos de seguridad que la desarrollan.
- El Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, y el Esquema Nacional de

Interoperabilidad (ENI), regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero en cuanto a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de administración electrónica, debiendo asumir el adjudicatario expresamente que aquellos servicios de administración electrónica que puedan incluirse en el presente contrato se realizarán a través de la infraestructura tecnológica del adjudicador.

- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD) y la normativa de desarrollo.
- Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos del Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (guías CCN-STIC), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de AndalucíaCERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.
- Para ello, y en función de la categorización de cada sistema de información con que se podría trabajar (existiendo sistemas de nivel bajo, medio y alto), se aplicarán las medidas de seguridad correspondientes del Anexo II del ENS.

Caso de que la empresa adjudicataria utilice algún componente relacionado con aspectos de la seguridad de la información, deberá incluir referencia precisa, documentada y acreditativa de los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes cumplen con lo indicado en la medida op.pl.5 sobre componentes certificados recogida en el apartado 4.1.5 en el Anexo II del ENS, que requiere que las funcionalidades de seguridad y su nivel de estos componentes, hayan sido evaluados conforme a normas europeas o internacionales y cuyos certificados estén reconocidos por el Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de la Seguridad de las Tecnologías de la Información.

Sevilla, a la fecha de la firma electrónica
JEFE DE GABINETE ESTRATÉGICO EN SOSTENIBILIDAD
Rafael J. Mancebo Jiménez