PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A LA EXTRANET DE GISS Y A LA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA RED SARA PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1" (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE "MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1"

Número de expediente: N202600602

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO 3

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 4

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12561

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para "**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1" (en adelante, MC MUTUAL o LA MUTUA)**, se especifica en **el apartado 1 de los datos básicos del expediente** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2.- Ámbito geográfico. Cerdanyola del Vallès.

1.3.- Introducción.

Los usuarios de MC MUTUAL, debido a su actividad, utilizan aplicaciones que necesitan interactuar con otros organismos del Estado. Por ello, la mutua dispone en su CPD de dos líneas de conexión: una a la red de la GISS (Gerencia Informática Seguridad Social) para entidades externas y otra a la Red Sara del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

1.4.- Alcance.

El objeto de la presente contratación consiste en la provisión de las líneas para el acceso a la Extranet del GISS (Gerencia Informática de la Seguridad Social) para Entidades Externas y a la Red Sara (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) del Ministerio de Hacienda y Administración Pública.

Los precios propuestos para la provisión y posterior gestión de los sistemas y servicios requeridos deben incluir todos los posibles elementos de coste asociados a la implantación y explotación de estos (obra civil, infraestructuras, ingeniería, permisos, canalizaciones, cableados de interconexión, elementos de administración / repartidores, adecuación de red eléctrica).

Es decir, MC MUTUAL no asumirá ningún otro coste asociado a la implantación de los servicios contratados, a parte de los especificados por los licitadores en sus propuestas.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12561

Por otra parte, los operadores no deben contemplar ningún tipo de dedicación técnica por parte del personal de MC MUTUAL, en labores asociadas a la puesta en marcha.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- LÍNEA CONEXIÓN CON LA TESORERÍA DE LA SS

El adjudicatario deberá realizar la provisión del medio físico para el acceso a la Extranet del GISS (Gerencia Informática de la Seguridad Social) para Entidades Externas.

La GISS tiene una VPN dedicada de la empresa TELEFONICA apoyada sobre MacroLan en el extremo central, donde se concentran los accesos de todas las entidades externas, por lo que la línea suministrada por el adjudicatario deberá ser válida para la adhesión al servicio ofrecido por Telefónica “Servicio Extranet (Conexiones Externas) de la GISS, cuyo identificador de la VPN es 4157”.

Se requiere el acceso a esta VPN (ID VPN 4157) en el siguiente domicilio:

C/ Parcela PC1 08 01
Carretera BP-1413 Km 3,7
Cerdanyola del Vallés

Se requiere un acceso principal Macrolan 100/100Mb y acceso de respaldo con tecnología FTTH 100/100Mb, doble EDC. Asimismo, se requiere la configuración de los equipos provistos por el adjudicatario para el acceso a la Extranet del GISS siguiendo las instrucciones proporcionadas por el GISS.

Las empresas licitadoras deberán incluir en sus ofertas los trabajos de Instalación, configuración, gestión y mantenimiento del servicio durante la vigencia del contrato, todo ello sin coste adicional alguno para la mutua.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12561

2.2.- LÍNEA CONEXIÓN RED SARA

El adjudicatario deberá realizar la provisión del medio físico para el acceso a la Red Sara (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) del Ministerio de Hacienda y Administración Pública.

La «Red SARA» permite el intercambio seguro de información entre las aplicaciones de las Administraciones Públicas conectadas mediante la conexión a una plataforma básica de comunicaciones de ámbito privado.

La Red SARA está formada actualmente por:

- la Intranet Administrativa, que ofrece un amplio número de servicios que se prestan en cooperación en el ámbito de la Administración General del Estado
- los elementos de conexión con TESTA II, que es la Red transeuropea que enlaza la Red Corporativa de la Comisión de la Unión Europea, con las de los Estados Miembros, para el soporte de intercambio de datos y cooperación en la prestación de servicios, y
- la Extranet de las Administraciones Públicas, compuesta por los elementos de enlace con las Redes Corporativas de las Comunidades Autónomas.
- Las Comunidades Autónomas y la Administración General del Estado, así como sus entidades de derecho público vinculadas o dependientes, podrán utilizar, a través de las aplicaciones informáticas correspondientes, cualquiera de los servicios de la Red SARA, previo acuerdo entre el prestador del servicio y el usuario del mismo, y la posterior comunicación al servicio de soporte central de la Red SARA.

Se requiere el acceso a la extranet de las Administraciones Públicas de la red Sara en el siguiente domicilio:

C/ Parcela PC1 08 01
Carretera BP-1413 Km 3,7
Cerdanyola del Vallés

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12561

Se requiere un acceso principal FTTH con 100M de bajada y 100M de subida, router único. No es necesaria línea de respaldo.

Asimismo, se requiere la configuración de los equipos provistos siguiendo las instrucciones del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas para usuarios de Red Sara.

Las empresas licitadoras deberán incluir en sus ofertas los trabajos de Instalación, configuración, gestión y mantenimiento del servicio durante la vigencia del contrato, todo ello sin coste adicional alguno para la mutua.

2.3.- REQUERIMIENTOS GENERALES.

2.3.1.- SERVICIOS ASOCIADOS A LA IMPLANTACIÓN

Una vez adjudicados los servicios al operador, se seguirán las siguientes fases metodológicas para la implantación, de manera coordinada con el equipo designado por MC MUTUAL:

- Elaboración del proyecto ejecutivo por parte del operador adjudicatario, y que incluirá todos los aspectos técnicos relativos a la implantación, operación y explotación de los sistemas y servicios a implantar.
- Aprobación del proyecto por parte de MC MUTUAL o rectificación de los aspectos no aceptados, por parte del operador. Una vez se disponga de la versión definitiva, este proyecto se anexará al contrato con carácter vinculante.
- Ejecución, puesta en marcha y test de las instalaciones.
- Formación de los usuarios de MC MUTUAL, o de los usuarios en quien delegue, implicados en la gestión de los servicios contratados.
- Aceptación de las instalaciones e inicio de la operación y explotación de los servicios. Las instalaciones o servicios no aceptados no podrán ser operados ni por tanto facturados.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12561

Compromisos durante la fase de implantación

El adjudicatario deberá realizar el proyecto técnico de implantación atendiendo a los siguientes criterios:

- Una vez definido el proyecto técnico, la información deberá fluir de forma ágil entre todos los recursos del operador implicados en la implantación.
- El personal técnico responsable de la instalación, deberá disponer de todos los parámetros y criterios de configuración definidos previamente por el equipo de trabajo del operador y MC MUTUAL.
- El operador deberá realizar un plan de pruebas de acuerdo a la instalación que permita definir en detalle las configuraciones de los sistemas.

El adjudicatario designará un jefe de proyecto (responsable de la transición) y un equipo de trabajo, que deberán como mínimo asumir las siguientes responsabilidades:

- El jefe de proyecto debe ser la interfaz de comunicación entre el cliente y los servicios de gestión del operador.
- El jefe de proyecto del operador tendrá una titulación en ingeniería de telecomunicaciones y acreditará una dilatada experiencia en implantación y explotación de redes de volumen similar a la red de MC MUTUAL.
- MC MUTUAL podrá solicitar, de forma justificada, el cambio de jefe de proyecto del operador, que se hará efectivo en un plazo máximo de 15 días.
- El jefe de proyecto deberá asumir la dirección y coordinación del proyecto. Las tareas asociadas a la dirección y coordinación del proyecto deben incluir definición del proyecto técnico detallado, definido dentro del marco del contrato.
- El inicio y coordinación del despliegue se realizará de forma proactiva por parte del jefe del proyecto y del equipo de trabajo del operador.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

- El equipo de trabajo del operador o el jefe de proyecto deben asumir también las siguientes tareas de dirección y coordinación del proyecto:
    - Ser el contacto de recepción de material (no debe ser enviado directamente al cliente).
    - Ser el contacto para la coordinación de la instalación.
    - Haber contactado previamente con los responsables de los centros para definir la ubicación de los equipos y requerimientos previos.
    - Haber contactado previamente con los responsables de los centros para acordar la fecha de instalación.
    - Coordinar la instalación y los técnicos durante el día de la instalación (MC MUTUAL no coordinará in-situ la instalación).

Durante el proceso de instalación / implantación, el adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- El adjudicatario deberá realizar la definición previa de todos los requerimientos previos del cliente (espacio, alimentación, red, configuraciones, etc.), para poder llevar a cabo la instalación con éxito.
- Definición de un protocolo claro y detallado de implantación, con definición de responsabilidades.
- Cualquier instalación a realizar por parte del adjudicatario deberá ser aprobada previamente por MC MUTUAL y deberá respetar los protocolos y la planificación de implantación. Cualquier iniciativa del operador que no haya sido planificada previamente, no implicará una demora en la implantación imputable a MC MUTUAL.
- En ningún caso la implantación podrá conllevar una pérdida de nivel de servicio o una interrupción del mismo.

2.3.2.- SERVICIOS ASOCIADOS A LA EXPLOTACIÓN

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

Relación MC MUTUAL – Operador

La relación entre MC MUTUAL y el operador cumplirá los siguientes requisitos:

- Existirá una única interfaz tipo “ventanilla única” a través de la cual se realizarán todas las gestiones. Esta atención será personalizada, permanente y ágil.
- Desde este único punto de entrada se canalizarán todas las solicitudes, reclamaciones y otras comunicaciones realizadas por MC MUTUAL.
- La atención comercial será personalizada.
- Los recursos encargados de la atención comercial deberán tener los conocimientos técnicos y aptitudes personales adecuadas a la envergadura de un cliente como MC MUTUAL.
- MC MUTUAL podrá solicitar, de forma justificada, el cambio de comercial que se hará efectivo en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- MC MUTUAL podrá realizar todas las gestiones vía llamada telefónica, fax, mail, ...

Mantenimiento de los servicios contratados

El mantenimiento preventivo y correctivo de la planta instalada y del conjunto de servicios, será responsabilidad del operador adjudicatario.

El mantenimiento de la planta instalada y de los servicios contratados debe incluir la totalidad de elementos que componen el servicio (latiguillos, conectores, etc.).

Todos los gastos de material, mano de obra, desplazamientos y demás, estarán incluidas en los costes fijos de alquiler y mantenimiento.

La gestión del servicio y de la planta se realizará de forma proactiva. Los equipos serán monitorizados remotamente y se adoptarán las medidas necesarias para la resolución de cualquier anomalía tan rápido como sea detectada.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12561

Además de las actuaciones propias del mantenimiento correctivo se incluirán todas aquellas labores de mantenimiento preventivo necesarias por evitar cualquier incidencia que afecte a la correcta prestación del servicio.

Recursos Asignados.

Los recursos asignados por el adjudicatario a la prestación de los servicios de los que es objeto este pliego, será el que el licitador estime necesario para la buena ejecución del proyecto, estando formado **como mínimo** por los siguientes **perfiles clave**, para la coordinación, gestión y ejecución del expediente:

- Responsable global del expediente.
- Responsables de la prestación del servicio.

2.3.3.- OBLIGACIONES DE ADJUDICATARIO EN SEGURIDAD

El adjudicatario deberá garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de los servicios y sistemas de comunicaciones de MC MUTUAL mediante el cumplimiento de las siguientes normas básicas:

- Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de MC MUTUAL.
- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida por su red.
- Informar a MC MUTUAL acerca de su política de seguridad así como de la implementación y seguimiento por parte de su organización.
- Informar por escrito a MC MUTUAL tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o en el equipamiento del cliente.
- Garantizar que toda la información transmitida por MC MUTUAL no es almacenada, duplicada o interceptada, extremo a extremo en su red.
- Acceso a cualquier equipamiento de red y/o sistemas de información mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12561

- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.
- Definir normas de seguridad que sean respetadas en todos los centros operativos, garantizando su aplicación mediante controles periódicos y auditorías realizadas por organizaciones externas.
- Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.

2.4.- IMPLANTACIÓN DE LAS LÍNEAS

2.4.1. Calendario

La totalidad de los servicios deberán estar operativos en un plazo máximo de **DOS (2) MESES**, computados desde la fecha de inicio de las actividades según acta firmada por ambas partes, hasta la fecha en que se dé la conformidad por parte de MC MUTUAL mediante la correspondiente Acta de Finalización firmada por ambas partes, todo ello respetando los compromisos vigentes de la Mutua. MC MUTUAL se reserva el derecho a modificar el calendario propuesto por el adjudicatario.

2.4.2. Fases

La implantación de los servicios se elaborará de acuerdo con las siguientes fases:

- **Revisión de la solución a implantar**. Revisión por parte de MC MUTUAL de los servicios a implantar.
- **Elaboración del proyecto ejecutivo por parte del operador adjudicatario**. Una vez formalizado el contrato, el adjudicatario dispondrá de 2 semanas para elaborar el correspondiente proyecto ejecutivo que incluirá todos los aspectos técnicos y de explotación con el máximo detalle.
- **Ejecución y puesta en marcha**. Una vez entregado el plan proyecto definitivo se iniciarán los procesos de ejecución y puesta en marcha.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12561

- **Test y pruebas**. El adjudicatario realizará los tests necesarios de acuerdo con el plan de pruebas presentado.
- **Aceptación**. Realizadas con éxito las pruebas y entregada toda la documentación, MC MUTUAL procederá a la aceptación.
    - A partir del momento de aceptación, el operador podrá iniciar la facturación del servicio.

2.4.3. Plan de migración

Los licitadores indicaran en su oferta el plan de migración propuesto, considerando:

- Deberá garantizarse la mínima afectación de los servicios a los usuarios en el proceso de migración. En caso de ser necesario la instalación de elementos temporales para el proceso de migración, los costes correrán a cargo del adjudicatario.
- Deberá indicarse el plan de pruebas previsto para la certificación de los servicios instalados.
- La facturación de los nuevos servicios no podrá efectuarse hasta la validación por parte de los responsables de MC MUTUAL de dicha certificación.

2.4.4. Equipo de trabajo

El Equipo de Trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución de la implantación de los servicios de comunicaciones de datos y acceso a Internet, será el que el licitador estime necesario para la buena ejecución del proyecto, estando formado **como mínimo** por los siguientes **perfiles clave**, para la coordinación, gestión y ejecución del expediente:

- Responsable global del expediente.
- Responsables de la prestación del servicio.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12561

2.4.5. Facturación

La facturación de los servicios se realizará conforme a la puesta en producción de cada uno de los servicios requeridos en el presente pliego.

2.5.- CALIDAD DEL CONTRATO.

La calidad del servicio prestado por los adjudicatarios se controlará mediante los indicadores de nivel de servicio. En sus propuestas los licitadores deberán incluir:

- Metodología del operador para garantizar el cumplimiento de los compromisos (especificar matriz de escalado).
- Procedimiento del cálculo de los SLA por parte de los licitadores.
- Procedimientos de contraste de datos de los SLA con los de MC MUTUAL.
- Plazo máximo de entrega de los indicadores SLA a MC MUTUAL.

Los licitadores deberán indicar en sus propuestas los acuerdos de niveles de servicio propuestos.

- **GISS:** Tiempo de resolución de incidencias con SLA de 4 horas laborables.
- **Red SARA:** Tiempo de resolución de incidencias con SLA de 8 horas laborables

2.6.- GESTIÓN DEL CONTRATO.

El adjudicatario y MC MUTUAL constituirán un Comité de Dirección y un Comité de Seguimiento. Todas las decisiones adoptadas por ambos comités serán de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario y MC MUTUAL.

En cuanto al Comité de Dirección:

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12561

- Estará formado por representantes del adjudicatario y de MC MUTUAL.
- Se realizarán reuniones con la periodicidad que MC MUTUAL estime conveniente.
- Serán objeto del Comité de Dirección las siguientes funciones:
    - Seguimiento de niveles de calidad.
    - Modificación de acuerdos de nivel de servicio (SLAs).
    - Inclusión de nuevos anexos al contrato.

En cuanto al Comité de Seguimiento:

- Estará formado por representantes del adjudicatario y de MC MUTUAL.
- Se realizarán reuniones con la periodicidad que MC MUTUAL estime conveniente.
- Serán objeto del Comité de Dirección las siguientes funciones:
    - Seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).
    - Generación de informes.
    - Coordinación de acciones.
    - Análisis y priorización de acciones.
    - Procedimientos de mejora.
    - Control de la facturación.

Elaboración de informes

El operador ofrecerá bajo demanda de MC MUTUAL, los siguientes informes, orientados a mejorar la gestión de los servicios:

- Informes de tráfico, de ocupación de enlaces, ratios de saturación, ancho de banda ocupado, gráficos de rendimiento, etc.
- Propuestas que mejoren el nivel de servicio, optimicen los recursos y reduzcan el gasto.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12561

- Informes de cumplimiento de los SLAs pactados.
- Informes a medida solicitados por MC MUTUAL. Durante el proceso de instalación y/o explotación es posible que MC MUTUAL solicite algún informe puntual (p.e. sobre incidencias repetitivas, etc). El operador deberá entregar esta información en el periodo de tiempo acordado por ambas partes.

El formato y los contenidos de los informes deben ser aprobados por MC MUTUAL. En caso de ser necesario, el operador deberá generar informes “a medida”.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

12561