PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE RELAY Y PROTECCIÓN FORTIMAIL PARA CORREO DE ANIMSA Y ENTIDADES CLIENTE

El objeto de este Pliego es el establecimiento de las especificaciones técnicas con arreglo a las cuales ha de llevarse a cabo la contratación del mantenimiento de relay y protección Fortimail para correo de ANIMSA y Entidades cliente.

1) DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ALCANCE Y OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el mantenimiento de relay Fortimail que protege el correo electrónico de ANIMSA y Entidades cliente. Actualmente ANIMSA cuenta, para protección de su propio correo electrónico y el de las Entidades Locales a las que presta servicio de correo electrónico, de una solución basada en appliance de marca Fortinet, modelo Fortimail 400E, y número de serie FE400E3A16000013. Sobre este appliance se encuentran instaladas y funcionando licencias de antivirus y antispam, y está cubierto en modalidad 24x7 bundle. Está configurado como relay de múltiples dominios ante pool de servidores SMTP, con diferentes dominios en diferentes redes de servidores SMTP.

El alcance de este contrato es el mantenimiento de la solución durante 5 años, incluyendo durante todo el tiempo de duración del contrato las siguientes tareas:

- Mantenimiento hardware de la solución, incluyendo reparación y/o reposición de equipamiento averiado en modalidad igual o superior a la actual.
- Parches software y firmware necesarios para corregir errores o funcionamientos anómalos de la solución en modalidad igual o superior a la actual.
- Mantenimiento de licencias y actualización de catálogos o ficheros de firmas necesarios para el buen funcionamiento del conjunto en modalidad igual o superior a la actual.
- Soporte experto a la explotación de la solución y de sus funcionalidades.

El contrato de mantenimiento vigente sobre la solución, que incluye las anteriores tareas, expira el 31 de marzo de 2020.

2) DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL ALCANCE DEL CONTRATO

2.1) Descripción detallada de los servicios a prestarse

Las actividades de mantenimiento a realizarse durante el periodo de vigencia del contrato son las siguientes:

- Reposición de material averiado.
- Resolución de averías, si es preciso incluyendo reposición de material averiado y/o desplazamiento de personal técnico a las instalaciones de ANIMSA.
- Mantenimiento de licencias en vigencia, específicamente antivirus y antispam, con sus correspondientes actualizaciones de ficheros de firmas o de listas negras de IPs o dominios.
- Soporte experto a la explotación, incluyendo el asesoramiento y asistencia técnica durante implantación de nuevas funcionalidades o ante cambios o migraciones, y opcionalmente acciones puntuales de mantenimiento preventivo.
- Entrega de documentación relacionada con las actuaciones realizadas dentro del marco del contrato.

Las condiciones técnicas ofertadas para estas tareas deberán ser presentadas bajo la forma de un Procedimiento de Actuación. Este Procedimiento deberá incluir toda la información necesaria para el acceso a los servicios contratados, la descripción de los medios materiales y humanos que empleará el adjudicatario para prestar dichos servicios, los plazos que deberá cumplir el adjudicatario, y la documentación a entregarse.

ANIMSA accederá a los servicios de asistencia técnica y soporte a través de un punto único de contacto, pudiendo utilizarse para ello un mínimo de dos canales, siendo uno de ellos un número de teléfono, y al menos uno electrónico (correo electrónico o formulario web). A través de este punto único de contacto, se encaminarán todas las peticiones de mantenimiento y soporte experto contempladas en el contrato. Si es posible, se resolverán a través de este punto único de contacto aquellas solicitudes o incidencias de escasa complejidad, si bien se aceptarán y valorarán otras opciones o variantes que permitan un tratamiento más ágil, competente y eficiente de las incidencias y peticiones comunicadas.

C.I.F.:A31152150 - Inscrita en el Registro Mercantil de Navarra: Hoja NA12872, Tomo 542, Folio 72

El licitador deberá detallar en su Procedimiento de Actuación cuál será el tratamiento que seguirá cada incidencia o solicitud comunicada, detallando los medios que se involucrarán, y los tiempos a los que se comprometa para su resolución o respuesta.

2.2) Acceso remoto a la infraestructura de ANIMSA

ANIMSA proveerá al adjudicatario de un método de acceso remoto al appliance en que esté basada la solución, a través del cual personal del adjudicatario podrá acceder al mismo para realizar tareas de mantenimiento. Con este acceso, se pretende facilitar al adjudicatario la prestación de los servicios, así como un tratamiento más ágil de las incidencias y de las solicitudes de información, apoyo y soporte. Este método de acceso se consensuará con el adjudicatario, debiendo utilizar alguna de las alternativas propuestas por ANIMSA, o en su defecto corriendo el adjudicatario con los gastos derivados de establecer algún otro medio de su elección.

2.3) Clasificación de incidencias y solicitudes y plazos de respuesta y resolución

Se definen en cuanto a su tipo tres clases de servicio que el adjudicatario deberá realizar en el marco del contrato:

- Incidencias: reporte de todo funcionamiento anómalo o inadecuado de la solución o cualquiera de sus funcionalidades.
- Solicitud de asistencia técnica: petición de asesoramiento para la realización de cualquier tarea que, sin constituir parte de la resolución de una incidencia, implique un grado de dificultad o de conocimiento que hagan que no sea abordable directamente por personal de ANIMSA, bien por falta de medios o por falta de formación. Una solicitud de asistencia puede precisar para su resolución tanto de suministro de información, como de actuaciones por parte del adjudicatario (por ejemplo, cambios en las configuraciones de los equipos para integración de alguna funcionalidad nueva). No podrá conllevar sin embargo el suministro de ningún equipamiento o licencia nuevos.
- Solicitud de soporte experto: petición de información sobre cualquier tema relacionado con el funcionamiento de la solución o sus funcionalidades, que sea desconocida por parte del personal de ANIMSA. La resolución de una solicitud de soporte experto será siempre la transmisión de información al personal de ANIMSA por parte del adjudicatario (por ejemplo, envío de “white papers” acerca de configuraciones específicas del equipamiento o de las funcionalidades licenciadas).

A su vez, las incidencias se pueden clasificar respecto a su criticidad, teniendo en cuenta que la solución de relay es un elemento esencial, ya que sin él no es posible la comunicación vía mail entre ANIMSA o sus Entidades cliente y el exterior.

- Incidencias de criticidad máxima: Aquellas que supongan una paralización total del servicio por caída o funcionamiento anómalo de la solución.
- Incidencias de criticidad alta: Aquellas que no afecten al flujo de correos pero sí resulten en pérdida de alguna de las funcionalidades (por ejemplo, ausencia de aplicación de listas blancas o negras)
- Incidencias de criticidad media: Aquellas que resulten en funcionalidades reducidas o incorrectas o prestaciones insuficientes (por ejemplo, fallos intermitentes u ocasionales en la aplicación de listas blancas o negras, o lentitud general en la gestión de correos)

Para una incidencia o una solicitud de asistencia técnica, se definen:

- Plazo de respuesta: el tiempo transcurrido desde la comunicación al adjudicatario de la incidencia o solicitud hasta que un técnico especialista asignado por el adjudicatario se pone en contacto con personal técnico de ANIMSA conocedor de la incidencia o solicitud.
- Plazo de resolución para una incidencia: el tiempo transcurrido desde la comunicación al adjudicatario de la incidencia hasta que la solución y todas sus funcionalidades vuelven a comportarse de forma adecuada.

- Plazo de resolución para una solicitud de asistencia: el tiempo transcurrido desde la comunicación al adjudicatario de la solicitud de asistencia, hasta que ésta haya sido atendida, y aprobadas las actuaciones realizadas y/o los entregables correspondientes.
- Plazo de resolución para una solicitud de soporte experto: el tiempo transcurrido desde la comunicación al adjudicatario de la solicitud de soporte experto, hasta que la información pertinente y suficiente ha sido entregada a los técnicos de ANIMSA.

Se establecen los siguientes plazos máximos de respuesta y de resolución:

Tipo	Criticidad	Plazo de respuesta	Plazo de resolución
Incidencia	Máxima	1 hora	12 horas
	Alta	2 horas	24 horas
	Media	4 horas	7 días
Solicitud de asistencia	-	7 días	Variable
Solicitud de soporte	-	4 días	1 semana

En el caso de solicitudes de asistencia, el plazo de resolución se acordará entre ANIMSA y adjudicatario, quedando reflejado en un plan de acción consensuado que detallará las tareas, plazos y responsables para llevarlo a cabo.

En el supuesto de que la resolución de una incidencia, a pesar de dedicar el adjudicatario todos los esfuerzos y medios posibles, no sea viable en los plazos establecidos, se acordará entre adjudicatario y ANIMSA un plan de mínimos para resolver parcialmente y aminorar el efecto de la misma, hasta su resolución, quedando constancia por escrito de dicho plan. La inviabilidad nunca podrá referirse a sustitución de material averiado, que siempre deberá realizarse dentro de los plazos establecidos.

El incumplimiento por parte del adjudicatario de los plazos de resolución contratados, salvo cuando causas fehacientes y ajenas al control del adjudicatario lo hagan materialmente imposible, constituye una infracción, cuya severidad depende tanto del tipo de actuación, de la criticidad caso de tratarse de una incidencia, y del tiempo transcurrido desde el plazo máximo de respuesta o de resolución, hasta que la respuesta o la resolución se produce. Se tipifican las siguientes infracciones:

Tipo	Criticidad	Leve	Grave	Muy grave
Incidencia	Máxima	>plazo máximo <2 x plazo máximo	>2 x plazo máximo <3 x plazo máximo	>3 x plazo máximo
	Alta	>plazo máximo <2 x plazo máximo	>2 x plazo máximo <4 x plazo máximo	>4 x plazo máximo
	Media	>plazo máximo <2 x plazo máximo	>2 x plazo máximo <4 x plazo máximo	>4 x plazo máximo
Solicitud de asistencia	-	>plazo máximo <2 x plazo máximo	>2 x plazo máximo <4 x plazo máximo	>4 x plazo máximo
Solicitud de soporte	-	>plazo máximo <2 x plazo máximo	>2 x plazo máximo <4 x plazo máximo	>4 x plazo máximo

Plazos de resolución reales que resultan en infracciones, para diferentes severidades de infracción, expresados en múltiplos del correspondiente plazo máximo de resolución contratado

2.4) Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo incluirá toda actuación necesaria para garantizar el adecuado de la solución y todas las funcionalidades licenciadas, incluso reposición de equipamiento averiado, así como resolución de bugs de software o firmware necesaria para su correcto funcionamiento, aplicándose para ello los criterios y plazos recogidos en el apartado anterior.

2.5) Soporte experto para la explotación de la solución y evolución tecnológica

Dentro de las tareas a realizarse como mantenimiento de la solución durante el periodo de vigencia del contrato, está la asistencia técnica y soporte para la implantación de funcionalidades que utilicen esta solución como base. No hay ahora mismo previsión de tales necesidades.

Si un licitador estima que el mismo servicio puede prestarse de manera ventajosa mediante la adición o sustitución de parte o todo el hardware, podrá elegir prestarlo así, bajo las siguientes condiciones:

- La adición o sustitución de hardware no podrá suponer en ningún caso la disminución de prestaciones del conjunto, deberá ser realizada siempre con equipamiento y tecnología del mismo fabricante (Fortinet) y correrá siempre a cargo del adjudicatario, quedando cualquier elemento hardware añadido por adición o sustitución en propiedad de ANIMSA al terminar el contrato.
- Cualquier tarea de adición o sustitución de hardware deberá consensuarse con ANIMSA en cuanto a forma, fecha y hora de su realización para que no suponga corte en el servicio.
- Las prestaciones del conjunto, así como el licenciamiento y funcionalidades actualmente disponibles, deberán estar activas y disponibles desde el inicio hasta el final del contrato, independientemente de cualquier variación en el hardware sobre el que estén soportadas.

2.6) Mantenimiento preventivo opcional

Opcionalmente, el licitador podrá proponer actuaciones puntuales, con carácter por ejemplo anual, de mantenimiento preventivo, que pueden incluir la emisión de recomendaciones de configuración tras análisis de tráfico o logs del sistema. Este servicio opcional se detallará en su caso dentro del procedimiento de actuación ofertado, y se valorará en la medida en que de acuerdo al objeto del contrato, dé mayor garantía del continuo buen funcionamiento de la solución.