



ANEXO I

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PROVISIÓN Y SOPORTE DE SERVICIOS EN LA INFRAESTRUCTURA TI TIPO NUBE CON MICROSOFT AZURE

TRABAJOS CATASTRALES, S.A.U.

[Cabárceno No. 6 (31621) Sarriguren. Navarra. España]

948 194 888 / 948 289 066

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
3. SERVICIOS REQUERIDOS	3
4. REQUISITOS TÉCNICOS	4
5. CONDICIONES TÉCNICAS DE EJECUCIÓN	4
5.1 SERVICIOS DE SOPORTE	4
6. PLAN DE TRANSICIÓN: FASES	6
6.1 FASE DE TRANSICIÓN	6
6.2 FASE DE OPERACIÓN	6
6.3 FASE DE TRANSFERENCIA DEL SERVICIO	7

1. INTRODUCCIÓN

Trabajos Catastrales S.A.U (en adelante TRACASA GLOBAL) tiene en vigor una suscripción de prestación de servicios en las infraestructuras tipo nube con Microsoft en Azure.

Se contempla la evolución y ampliación de la infraestructura tecnológica basada en nube para mejorar la capacidad, escalabilidad y coste de la infraestructura necesaria para los distintos servicios digitales, para lo que se precisa llevar a cabo esta nueva contratación para continuar con la línea de despliegue de nuevos servicios a la nube.

Asimismo, se están abordando diversos proyectos que requieren la contratación de nuevos servicios con el fin de poder aplicar los nuevos avances en tecnologías de información, así como para ofrecer servicios de alta disponibilidad requeridos por distintas unidades de TRACASA GLOBAL.

Por todo ello, se precisa llevar a cabo esta nueva contratación para continuar con la línea de despliegue de nuevos servicios a la nube.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la provisión y soporte de servicios en la infraestructura TI tipo nube con Microsoft Azure, en las distintas modalidades de Infraestructura:

- Infraestructura como Servicio (IaaS)
- Plataforma como Servicio (PaaS)
- Software como Servicio (SaaS)

Esta contratación permitirá disponer y ampliar la infraestructura de servicios de nube en esta plataforma para instalar aplicaciones, lo que permitirá reducir la carga y los costes asociados al uso de las infraestructuras propias.

Los servicios que ofrecerá el adjudicatario incluirán todo lo necesario para la puesta en marcha de los nuevos servicios y el desarrollo de los que ya se encuentran en ejecución, siendo gestionados íntegramente por el personal de TRACASA GLOBAL.

3. SERVICIOS REQUERIDOS

El adjudicatario pondrá a disposición de TRACASA GLOBAL una suscripción de Azure con el valor estimado del contrato, sobre el que irá realizando consumos durante la vigencia del contrato.

La utilización de los servicios se irá adaptando a las necesidades existentes en cada momento para hacer un uso eficiente de los recursos e incurrir en gastos únicamente cuando los servicios sean utilizados.

En el momento de la publicación del pliego no se dispone de una estimación de los productos ni de los consumos que se realizarán sobre la plataforma Azure a lo largo de la vida de esta contratación, dado que las necesidades de uso de la plataforma cloud pueden variar a lo largo de la duración del contrato.

La distribución de servicios y los consumos se hará utilizando todos los productos del catálogo de Azure disponibles en cada momento de la duración del contrato, con el fin de prestar el servicio del modo más eficiente.

4. REQUISITOS TÉCNICOS

REQUISITOS DE SEGURIDAD

La prestación de los servicios objeto del presente Pliego debe responder al cumplimiento normativo requerido, especialmente contar con certificación de categoría Alta del Esquema Nacional de Seguridad (ENS). El licitador que ofrezca el servicio de mediación en la contratación de los servicios de Azure, deberá disponer de dicha acreditación en el momento de la prestación de la oferta, así como las certificaciones ISO27001 e ISO20000.

Con objeto de asegurar la calidad del servicio, los adjudicatarios deberán disponer de un nivel de asociación o "partnership" de la plataforma de la que resulte adjudicatario y que le faculte para vender a las administraciones públicas.

5. CONDICIONES TÉCNICAS DE EJECUCIÓN

TRACASA GLOBAL dispone en la actualidad de cuentas de su titularidad en Azure de la que dependen todos los servicios contratados. El adjudicatario realizará las actuaciones necesarias para facilitar el período de transición entre un contrato y otro sin alterar el esquema actual de funcionamiento, manteniéndose las cuentas actuales.

A partir de la fecha de inicio de contrato, TRACASA GLOBAL podrá consumir los productos y servicios hasta el límite del valor estimado del contrato.

5.1 SERVICIOS DE SOPORTE

El adjudicatario ofrecerá un servicio de soporte 24 horas durante los 7 días de la semana para incidencias críticas y 8 horas de lunes a viernes para consultas y cambios no urgentes, que estará accesible por teléfono y correo, permitiendo una cantidad ilimitada de contactos o consultas y estableciendo una graduación de gravedad de estas consultas:

- 1) Orientación general: no superior a 48 horas
- 2) Fallo en cualquier sistema: no superior a 24 horas

- 3) Fallo en el sistema de producción: no superior a 8 horas
- 4) Si el sistema de producción está inactivo: no superior a 2 horas

Al menos, se garantizará un horario de prestación de servicio de 8:00 horas a 16:00 horas en días laborables para este primer nivel de soporte.

El servicio de soporte será prestado directamente por el adjudicatario sin poder ser subcontratado a un tercero en ningún caso.

Sus funciones serán:

- 1) Escalado e interacción de incidentes con Microsoft, dentro del alcance del soporte contratado por TRACASA GLOBAL en su plan de Azure.
- 2) Producción de informes de gestión y de seguimiento de las actividades ejecutadas por el adjudicatario.

TRACASA GLOBAL nombrará un interlocutor, formado por un equipo de trabajo, que realice las funciones de Responsable del Servicio. El adjudicatario deberá nombrar a un Service Manager que supervise la puesta en marcha del servicio y coordine los trabajos que pudieran surgir recogidos al amparo de esta contratación y que sea el interlocutor con la Dirección del Servicio de TRACASA GLOBAL.

Las funciones del Service Manager serán:

- 1) Velar por el cumplimiento de los objetivos del contrato.
- 2) Proponer las modificaciones que convenga introducir para el buen desarrollo de los servicios.
- 3) Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo de los trabajos.
- 4) Provisión de la suscripción según lo acordado en la propuesta adjunta.
- 5) Descarga de informe y/o datos fuente de consumos.
- 6) Preparación de la facturación mensual según acuerdo y consumos del período
- 7) Mediación con Microsoft Azure para renovaciones y actividades administrativas
- 8) Apertura de casos de soporte a Microsoft y el escalado en caso de necesidad
- 9) Apoyo para el seguimiento de los consumos
- 10) Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los servicios y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de aquellos técnicos o especialistas que tengan alguna intervención en la ejecución de los trabajos.

El Service Manager designado por la empresa adjudicataria deberá realizar aquellos informes que a petición de TRACASA GLOBAL pudiesen servir para conocer la calidad y el nivel de servicio ofertado.

6. PLAN DE TRANSICIÓN: FASES

Dado que TRACASA GLOBAL tiene en vigor una suscripción de prestación de servicios en las infraestructuras tipo nube con Microsoft en Azure. Es necesario contemplar la transición del servicio al nuevo adjudicatario en caso de diferir del existente.

La prestación de este servicio se divide en tres fases principales:

6.1 FASE DE TRANSICIÓN

Comprende las actividades necesarias para realizar la transición del proveedor que presta el servicio al nuevo adjudicatario, garantizando que el proceso sea transparente para TRACASA GLOBAL.

El adjudicatario será responsable de la migración de todas las suscripciones de Azure existentes bajo los contratos actuales, debiendo garantizar la total continuidad de los servicios sin interrupciones, la integridad de los datos y la no pérdida de funcionalidad. Asimismo, el adjudicatario deberá asegurar la continuidad operativa y de negocio durante todo el proceso de migración, asumiendo cualquier coste asociado a la implementación de la migración y al aseguramiento de la no afectación de los servicios prestados.

El adjudicatario tendrá acceso a los datos de consumo de las cuentas, pero en ningún caso será administrador global de las mismas, dado que este rol corresponde a un miembro de TRACASA GLOBAL.

Una vez finalizada esta fase, y emitida la última factura del servicio, el anterior proveedor no tendrá acceso a ninguna de las cuentas que prestan el servicio en cada una de las plataformas tipo nube.

6.2 FASE DE OPERACIÓN

Comprende el período posterior a la implantación, una vez que el sistema entra en servicio tras su aceptación y comienza a prestar el servicio para el que ha sido contratado por parte de los usuarios finales, incluyendo los servicios cloud, la gestión, detección y resolución de incidencias.

Durante este período TRACASA GLOBAL utilizará los servicios cloud necesarios gradualmente durante la duración del contrato, según se vayan necesitando y utilizando los tipos de servicios que mejor se adapten a las necesidades de cada momento. Con el fin de reducir costes, se podrán acoger a los planes de ahorro disponibles en cada una de las plataformas.

6.3 FASE DE TRANSFERENCIA DEL SERVICIO

Comprende las actividades de apoyo a la transferencia del servicio al nuevo proveedor en el momento de finalización del contrato.

El proveedor debe asegurar la transparencia del proceso y la continuidad del servicio. Emitida la factura y finalizada la transición, el proveedor anterior dejará de tener acceso a las cuentas en las que se ha prestado el servicio.