

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
CORRECTIVO Y SOPORTE
TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE
VERSIONES DE SOFTWARE
ASOCIADO DE SERVIDOR HP, ASÍ
COMO SUMINISTRO DE
ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES Y
SOPORTE TÉCNICO DE LICENCIAS
WINDOWS SERVER ESTÁNDAR
CORE PARA EL SLE (DOS LOTES)**

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN N.º 24/099

ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES	3
2.	OBJETO Y DEFINICIONES	3
3.	EQUIPOS Y SOFTWARE OBJETO DEL CONTRATO.....	5
4.	DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO HARDWARE Y SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES DEL SOFTWARE ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
5.	CLÁUSULAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	6

1. ANTECEDENTES

La Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A. (SELAE) ha firmado un contrato de Servicios (The Services Agreement) con la empresa Servicies Aux Loteries en Europe SCRL (SLE) para la supervisión de la red de comunicaciones ELN (European Lottery Network) y la operación de los sorteos de Euromillones. De acuerdo con dicho contrato, SELAE debe suministrar y mantener el equipamiento hardware constitutivo del Centro de Escrutinio del SLE instalado en Madrid (SL2) que sea necesario para garantizar la correcta ejecución de los servicios solicitados.

Para ello, SELAE precisa contratar los servicios de mantenimiento correctivo y servicios de soporte técnico y actualización de versiones del software asociado al hardware descrito en el apartado 3 de las presentes prescripciones técnicas, así como el suministro y actualización de versiones de licencias de software descritas en el mismo apartado. Los servicios cubrirán el derecho de uso de todas las actualizaciones y nuevas versiones del software y el soporte para la resolución de incidencias tal y como aparecen definidos en la cláusula siguiente.

2. OBJETO Y DEFINICIONES

Constituye el objeto del contrato lo siguiente:

- **Lote 1:** servicios de mantenimiento correctivo y soporte técnico y actualización de versiones del software asociado al servidor HP que se detalla en apartado **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, con arreglo a las condiciones indicadas en el apartado 4.1.
- **Lote 2:** suministro de actualización de versiones y soporte técnico de 8 licencias Windows Server que se detallan en el apartado **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, con arreglo a las condiciones indicadas en el apartado 4.2 .

A efectos de lo establecido en el presente pliego, los siguientes términos tendrán el alcance que a continuación se expone:

- **Actualización de versiones:** suministro de los “parches”, mejoras de producto, actualizaciones y nuevas versiones del Software, que el fabricante vaya publicando, para mantener el buen funcionamiento y, en lo posible, adelantarse a Incidencias que puedan aparecer, así como mejorar su rendimiento y mantener a SELAE en el uso de las versiones más actuales del Software en cada momento.

Quedan, así mismo incluidos los pagos que el fabricante pudiera solicitar para mantener vigentes las licencias del Software objeto del contrato.

- **Mantenimiento correctivo:** la reparación de cualquier Incidencia en el Equipo incluido en el contrato.

Las tareas de Mantenimiento correctivo de hardware incluyen: recepción de la solicitud, presencia física, determinación de la causa de la Incidencia (como se define a continuación) y de las medidas para evitar futuras Incidencias similares, ajustes y cambio de componentes, y cualquier reparación necesaria para dejar en perfecto estado de funcionamiento el Equipo averiado.

Quedarán cubiertos dentro del Mantenimiento correctivo todos los repuestos a sustituir, los gastos de transporte y desplazamientos del personal técnico, la mano de obra, las piezas y recambios y en general todas aquellas acciones, elementos, etc. necesarios para llevar a cabo el objeto del contrato. Los repuestos, piezas y recambios deberán ser originales o estar garantizados por el fabricante del Equipo.

El sistema objeto de este contrato de mantenimiento es un sistema con unas prestaciones técnicas muy específicas, para las cuales el fabricante ha utilizado tecnología propia. Con el propósito de mantener el sistema con las mismas funcionalidades y prestaciones técnicas que en el momento de su compra, la empresa adjudicataria deberá garantizar el suministro de piezas de repuestos originales o autorizados y certificados por el fabricante de los equipos, para así solucionar las Incidencias comunicadas y/o detectadas en el sistema durante todo el periodo de vigencia del contrato. En caso contrario, podrían empezar a aparecer problemas de incompatibilidad, así como pérdidas de calidad y rendimiento del sistema.

El adjudicatario deberá, en caso de que SELAE se lo solicite, documentar en un informe escrito las tareas de mantenimiento realizadas, en el que se detallarán, entre otras, la actividad de verificación desarrollada, los defectos detectados y las soluciones propuestas por el adjudicatario.

A partir de las operaciones de mantenimiento, se realizarán propuestas de mejora del rendimiento del Equipo con el fin de reducir el número de Incidencias y mejorar el funcionamiento general del sistema.

El adjudicatario será considerado a todos los efectos como productor inicial y poseedor de los residuos generados durante el Servicio de mantenimiento, incluidos los materiales retirados. En este sentido, será responsable de su almacenamiento, mezcla, envasado, etiquetado y gestión conforme a la normativa aplicable, quedando SELAE eximida de cuantas responsabilidades pudieran derivarse del incumplimiento de esta obligación.

- **Soporte técnico:** servicio destinado a resolver consultas relacionadas con el uso y funcionalidades del Software, así como a proveer a SELAE atención a las Incidencias relacionadas con el mismo. En la atención de Incidencias se incluye: el análisis de sus factores, así como su resolución y toma de las medidas oportunas para el restablecimiento del funcionamiento normal del Software.

A tales efectos, el objeto del contrato incluye la realización a SELAE de los desarrollos necesarios que el fabricante tenga que realizar para subsanar un fallo de Software, o en su caso, la distribución a SELAE de los desarrollos ya elaborados para resolver las Incidencias del Software.

- **Incidencia:** cualquier problema de funcionamiento, irregularidad, fallo, anomalía física o de configuración del Equipo (hardware y/o Software), de cualquier naturaleza o causa, que incide y perjudica su uso y normal funcionamiento, que disminuye su rendimiento, funcionalidad y/o disponibilidad y que afecta negativamente al servicio.
- **Software:** programa o programas de ordenador que se detallan en el apartado 3 de las presentes prescripciones técnicas, entendido como toda secuencia de instrucciones o indicaciones destinadas a ser utilizadas, directa o indirectamente en un sistema informático para realizar una función o tarea o para obtener un resultado determinado, cualquiera que fuere su forma de expresión o fijación. Esta definición comprenderá también la documentación preparatoria correspondiente.
- **Equipo :** servidor HP que se detalla en el apartado 3 y su Software asociado (Lote 1).
- **Tiempo de respuesta:** periodo que transcurre desde que SELAE reporta una Incidencia hasta que un técnico especialista del adjudicatario comienza a trabajar en su resolución. La respuesta será *in situ* en las instalaciones de SELAE cuando resulte necesario.

3. EQUIPO Y SOFTWARE OBJETO DEL CONTRATO

3.1. LOTE 1

TIPO	MODELO	Nº SERIE	TIPO MANTENIMIENTO	FECHA INICIO*	FECHA FIN
Servidor	HP Proliant DL160 Gen10 4208 1P 16G 8SFF	CZ21120801	TC BASIC	28/4/2024	31/12/2025

* O desde la fecha indicada en el contrato, si ésta fuera posterior.

3.2. LOTE 2

LICENCIAS	CANTIDAD	FECHA INICIO*	FECHA FIN
Windows Server Estándar Core SLng LSA OLV 2L NL 3Y Aq Y1 AP	8	1/5/2024	30/4/2027

* O desde la fecha indicada en el contrato, si ésta fuera posterior.

4. ALCANCE DEL CONTRATO

Las condiciones de ejecución aplicables al contrato serán las siguientes:

4.1. LOTE 1:

- Acceso directo a expertos del fabricante para resolución de Incidencias.

- Asistencia remota para análisis y diagnóstico de problemas e Incidencias.
- Asistencia técnica en modalidad 9x5 NBD.
- Número de Incidencias: ilimitado.
- Tiempo de respuesta: NBD ("Next Business Day" o siguiente día hábil).
- Con el propósito de mantener el sistema con las mismas funcionalidades y prestaciones técnicas que en el momento de su compra, la empresa que resulte adjudicataria deberá garantizar que los repuestos, piezas y recambios utilizados para la reparación de una Incidencia sean originales o estén garantizados por el fabricante del hardware.
- El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de los repuestos necesarios para el mantenimiento del hardware objeto de este pliego durante todo el plazo de duración del contrato. El incumplimiento de este punto se entenderá como grave dando derecho a SELAE para resolver el contrato.

El adjudicatario deberá proporcionar un teléfono de contacto y dirección de email para reportar Incidencias.

4.2. LOTE 2:

El adjudicatario deberá proporcionar un teléfono de contacto y dirección de email para reportar Incidencias.

Para indicar el precio ofertado, los licitadores tendrán que tener en cuenta que estas licencias NO pueden ser incluidas en el Enterprise Agreement de Microsoft que SELAE tiene, es decir, deben ser independientes al mismo.

5. CLÁUSULAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

5.1. Aspectos generales

En lo que sigue se entenderá que CONTRATO se refiere al adjudicado como consecuencia del presente procedimiento de licitación.

A los efectos de esta normativa, se entenderá por TRABAJADOR del ADJUDICATARIO cualquier persona empleada por el ADJUDICATARIO, o por uno de sus subcontratistas, designada por el ADJUDICATARIO para la ejecución de los trabajos objeto de este CONTRATO.

El ADJUDICATARIO está obligado, con respecto al personal que asigne para la ejecución de los trabajos a informar de las obligaciones de estas cláusulas y la documentación que se anexe, informar de sus responsabilidades personales en el cumplimiento de las normas y a realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

El ADJUDICATARIO realizará todo o parte del trabajo en locales propios. El trabajo se realizará en áreas con acceso controlado de manera que solamente personal autorizado pueda acceder a las mismas.

El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO que trabaje de manera habitual en las instalaciones de SELAE podrá recibir una tarjeta de acceso individual para externos. Esa tarjeta debe permanecer en todo momento en poder de dicho trabajador. Compartir o prestar la tarjeta a otra persona, aunque sea del ADJUDICATARIO o de SELAE, está prohibido. El extravío de dicha tarjeta debe comunicarse a SELAE tan pronto como se sepa del mismo, expresando el máximo de detalles al respecto (fecha/hora estimada del extravío, lugar, circunstancias, etc.). Esta tarjeta debe devolverse a SELAE al dejar de ser precisa por fin del CONTRATO o de las tareas del mismo que la requieran, fin de la participación del TRABAJADOR del ADJUDICATARIO en el CONTRATO, etc.

En la medida en que el TRABAJADOR DEL ADJUDICATARIO haga uso de información, equipamiento informático, redes de datos o locales de SELAE estará sujeto a la normativa de seguridad de SELAE aquí prevista. En caso de que durante la ejecución del contrato sea necesario actualizar la citada normativa la misma será de obligado cumplimiento para el ADJUDICATARIO

5.2. Identificación y autenticación

El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO al que se haya asignado una tarjeta de acceso al edificio podrá recibir en la misma un certificado digital para autenticación en el acceso a red. El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO habrá de custodiar la tarjeta a salvo del calor y otros elementos. En caso de robo o extravío, el TRABAJADOR del ADJUDICATARIO notificará el hecho tan pronto como lo conozca avisando al teléfono 91 348 9777. La tarjeta habrá de devolverse al finalizar el período de acceso continuado a los edificios de SELAE. La tarjeta es de uso personal y no es transferible a otras personas.

5.3. Control de acceso lógico

Cuando el servicio se preste desde locales proporcionados por el ADJUDICATARIO, éste adoptará las medidas precisas para asegurar que sólo los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO designados tienen acceso a los activos de SELAE.

5.4. Protección de la información

SELAE tiene un esquema de clasificación de la información en tres niveles: PÚBLICA, DIFUSIÓN INTERNA y CONFIDENCIAL. El ADJUDICATARIO, en la realización de su trabajo, podrá recibir de DIFUSIÓN INTERNA o CONFIDENCIAL. A falta de especificación sobre la naturaleza y clasificación recibida, el TRABAJADOR del ADJUDICATARIO tratará toda información no expresamente etiquetada de otra manera como CONFIDENCIAL.

Los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO utilizarán la información no PÚBLICA exclusivamente para los fines del contrato.

La información no PÚBLICA de SELAE solamente se podrá extraer de las instalaciones de SELAE con autorización del Responsable de Seguridad de la Información de SELAE que fijará las protecciones a utilizar. Se previene al adjudicatario de que esas protecciones en casi todos los casos incluirán el cifrado de la información y la implantación de medidas de seguridad básica (actualización, antivirus, cortafuegos, etc.)

Al terminar el contrato, el adjudicatario devolverá toda la documentación, programas, datos y otros elementos entregados por SELAE, cualquiera que sea la causa de la finalización, no pudiendo en ningún caso conservar copia de los mismos. Opcionalmente, con autorización, podrá proceder a la destrucción segura de la información entregada en vez de devolverla.

Esta obligación se extiende igualmente a los documentos y programas elaborados por los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO durante el contrato que constituyan entregables del contrato, tanto las versiones definitivas como las de trabajo, así como otros documentos, informaciones y programas de soporte, salvo las excepciones que expresamente se hayan previsto en el contrato pudiendo conservarse únicamente aquellas necesarias para la gestión interna y del contrato.

El deber de confidencialidad subsistirá durante el plazo indicado en la cláusula 35 de las Condiciones Particulares

El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO almacenará la información en los almacenes que se indiquen a fin de que SELAE pueda asegurar la existencia de copias de seguridad apropiadas

Cuando por la naturaleza del trabajo se realiza el trabajo en equipamiento del ADJUDICATARIO, éste implantará las medidas apropiadas para asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

El ADJUDICATARIO mantendrá en todo momento las medidas de carácter técnico y organizativo, necesarias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, datos, ficheros o programas que le sean entregados o facilitados por SELAE, o a los que tenga acceso para la realización de los trabajos, proyectos, servicios y/o pedidos que, en cada caso, le hubieran sido encargados por SELAE.

El ADJUDICATARIO guardará el debido secreto acerca de toda la información confidencial destinándola exclusivamente para la ejecución y prestación de los servicios objeto de este contrato, no pudiendo hacer uso de la misma para la consecución de cualesquiera otros fines, directos y/o indirectos, propios y/o de terceros, lucrativos y/o de forma onerosa, total y/o parcialmente, salvo que, de forma previa a la realización de cualesquiera otros usos de la "información confidencial" distintos a los previstos en el presente contrato, el ADJUDICATARIO ponga esta circunstancia en conocimiento de SELAE quien, en su caso, deberá autorizarlo expresamente y por escrito.

5.5. Uso de recursos de SELAE

Se prohíbe el uso del equipamiento, las redes y otros recursos de SELAE con otros fines que los del CONTRATO.

Si, por conveniencia de SELAE, se proporcionaran a los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO canales de comunicación externos para acceso a sistemas propios de gestión del adjudicatario, se hará un uso prudente y limitado de dicha capacidad.

En todo caso, se prohíbe completamente el uso de los recursos de SELAE para actividades ilícitas, ilegales o no autorizadas que infrinjan los derechos de SELAE o de terceros.

Una vez concluida la realización de los trabajos que en cada caso se le encomienden, el ADJUDICATARIO procederá a devolver a SELAE todos los recursos que le fueron entregados para el desarrollo de sus funciones y ejecución de sus obligaciones laborales en buen estado y de forma completa.

El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO no utilizará sobre datos, equipamiento o redes de SELAE herramientas para detección de vulnerabilidades u otros problemas de seguridad salvo cuando la naturaleza del contrato lo contemple expresamente y con las limitaciones que se le indiquen. Del mismo modo, no buscará activamente por otros medios dichas deficiencias.

5.6. Medidas de seguridad

Se prohíbe la desactivación de los mecanismos de seguridad definidos

Todo puesto de trabajo conectado a las redes de SELAE dispondrá de programa antivirus activado y actualizado. En caso de tratarse de equipamiento proporcionado por SELAE, ésta se encargará de adquirir e instalar dicho antivirus. En los demás casos, correrá por cuenta del ADJUDICATARIO.

No se permite el uso de ningún dispositivo que de forma general permita el almacenamiento o procesamiento de información, ni su conexión a las redes de SELAE excepto en los casos en que la propia definición del servicio incluya infraestructuras provistas por el proveedor externo.

5.7. Tratamiento de incidentes de seguridad

Incidente de seguridad es una situación en la que se hayan dañado o puedan dañarse la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los servicios o los datos como, por ejemplo, hallar cuentas sin contraseñas, aplicaciones o áreas de información con permisos de acceso excesivos, alteraciones impropias de la información, etc.

El adjudicatario informará a SELAE tan pronto como sea posible, pero en cualquier caso en el plazo máximo de cinco días hábiles desde que haya sido conocedor de la circunstancia, de todo incidente de seguridad que haya sufrido en su equipamiento o red con posible impacto en la información o activos de SELAE.

Los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO en las instalaciones de SELAE y el PERSONAL con acceso remoto a los sistemas de SELAE informarán a SELAE tan pronto como detecten un incidente de seguridad en el equipamiento utilizado.

Los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO colaborarán en el análisis y diagnóstico de los incidentes de seguridad en que se vea involucrado el equipamiento que utilicen.

La notificación del incidente se realizará al Departamento de Seguridad de la Información por el medio más rápido y seguro disponible. A este fin, está disponible la dirección incidentes.seginf@selaes.es con clave PGP que se puede descargar de los servidores habituales y tiene por identificador 0xF8D360CA.

El ADJUDICATARIO deberá notificar con carácter urgente al Departamento de Seguridad de la Información la sospecha o detección de una debilidad en los sistemas, un error de configuración o una circunstancia similar en el desarrollo de las tareas del contrato y que pudiera afectar a la seguridad de los sistemas de información de SELAE.

5.8. Registro y auditoría

A efectos de detección de intrusiones y protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los servicios, SELAE monitoriza las redes, servidores y otros elementos de la red. Esta monitorización recoge y almacena detalles de las operaciones y comunicaciones. El acceso a esta información está restringido, pero se hace uso de ella tanto en tiempo real como posteriormente para investigación o análisis estadístico. El ADJUDICATARIO reconoce, en nombre propio y de sus USUARIOS, esta circunstancia.

El ADJUDICATARIO prestador de servicios a SELAE desde servidores propios o contratados a terceros mantendrá registros de actividad para la detección de actividades irregulares de cualquier origen. El ADJUDICATARIO utilizará esos registros para la detección de intrusiones a sus sistemas o accesos no autorizados, incluidos los de su propio personal.

5.9. Verificación

El ADJUDICATARIO acreditará a petición de SELAE el cumplimiento de la normativa de seguridad exigida en este CONTRATO. Esta acreditación tendrá lugar mediante los medios escogidos por SELAE, incluidos visitas, entrevistas, inspección de evidencias, etc. La acreditación podrá realizarse también a partir del testimonio de un tercero (auditor, por ejemplo). Es potestad de SELAE determinar si el alcance y detalle de dicho testimonio es suficiente para sus fines.

A tal efecto, el ADJUDICATARIO deberá facilitar cuantos datos e informaciones resulten necesarios para determinar de forma efectiva el cumplimiento de esta normativa.