

1976\_LASS\_SU\_1123

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA SOLUCIÓN DE CONTROL DE ACCESO A LA RED (NAC) ARUBA CLEARPASS**

---

### **1.- Antecedentes.**

EMAYA dispone de la solución Aruba Clearpass para el control de acceso a la red corporativa. La finalidad de la misma es la gestión de forma centralizada y segura de los accesos a la red corporativa, cableada o inalámbrica, para evitar conexiones de equipos no autorizados que puedan suponer una brecha de seguridad en los sistemas TIC de EMAYA.

Dicha herramienta fue adquirida e implantada en 2021, mediante el contrato del expediente 1121\_LASI\_SU\_0420, que se formalizó con la entidad TECNOLOGÍAS PLEXUS, S.L.U., el 09 de febrero de 2021 con ID-2669, todavía hoy en vigor hasta el 24/06/2024. La herramienta fue contratada juntamente con un contrato de soporte y mantenimiento de 3 años con el fabricante de la misma, ARUBA NETWORKS, por lo que se hace necesaria la contratación de un servicio de soporte para dar continuidad al mismo.

### **2.- Objeto.**

El objeto de la presente licitación es la contratación del servicio de soporte y mantenimiento de la herramienta Aruba Clearpass, por parte de un partner del fabricante ARUBA NETWORKS, por una duración de 3 años, sin previsión de prórroga.

Asimismo, para ayudar al DTIC a desarrollar de forma más eficiente sus funciones, dado que EMAYA no dispone de los recursos suficientes para llevar a cabo dicha prestación, se requiere la contratación de una bolsa de horas con la empresa adjudicataria para disponer de un equipo de técnicos externos especializado en la herramienta que puedan dar soporte en el caso de necesidades puntuales asociadas a la administración de la herramienta y que no quede resuelto con el soporte del fabricante: Configuraciones avanzadas, resolución de problemas e incidencias difíciles de solventar, etc.

### **3.- Duración del contrato y prórroga.**

Se prevé como duración del contrato la de tres (3) años, con fecha de inicio el 25/06/2024, sin posibilidad de prórroga.

### **4.- Características técnicas y calidades del servicio.**

El servicio a contratar se divide en dos partes:

1. Suministro del soporte de fabricante Aruba en modalidad FC (Foundation Care) durante 3 años, tanto sobre el appliance virtual, como sobre el total de las licencias de uso de las que dispone EMAYA.

Foundation Care proporciona derechos de soporte esenciales que incluyen una gama de opciones flexibles para reemplazo de hardware, actualizaciones de software y acceso TAC. El soporte *in situ* está disponible

cuando un entorno requiere un técnico in situ. Aruba hará esfuerzos comercialmente razonables con objetivos de nivel de servicio (SLO) para brindarle servicios de reemplazo de hardware cuando estén disponibles.

En consecuencia, el servicio incluye:

- Sustitución avanzada de hardware.
- Soporte y actualizaciones de software.
- TAC 24x7x365 para la solución integral de problemas.
- RMA ((Return Merchandise Authorization) de hardware lo antes posible.
- Acceso a Aruba Support Portal. Este portal proporciona acceso inmediato al software más reciente de Aruba, a preguntas frecuentes (FAQs), alertas de campo, notas de la versión, documentación de productos y mejores prácticas. A través de ASP, también puede enviar solicitudes de RMA, lo que permite administrar eficazmente la red de Aruba en los equipos de EMAYA.

El contrato de soporte debe ir a nombre de EMAYA.

2. Bolsa de horas durante los 3 años del contrato, sin obligación de consumo mínimo. Con esta bolsa se pretende cubrir consultas técnicas, ayudas a la configuración avanzada de la solución, etc.

Para calcular el PBL, se ha estimado que podrían usarse alrededor de 150 horas, sin perjuicio de que esta parte de las prestaciones se adjudicarán por importe límite de gasto, el cual se irá sucediendo en función de las necesidades de EMAYA en cada momento.

## **5.- Condiciones en que debe ejecutarse el servicio.**

### **5.1.- Condiciones generales.**

El idioma en el que se deberá proporcionar el soporte durante la ejecución del contrato será en español o en catalán.

Antes del inicio del contrato el adjudicatario deberá especificar de forma clara los datos de contacto con el servicio de soporte del fabricante (nombra y apellidos de la persona de contrato, dirección de correo electrónico, portal web, teléfono, etc.). Si durante la ejecución del contrato, ello sufriera algún tipo de variación, el contratista está obligado a comunicar dicha circunstancia inmediatamente, a los efectos de que EMAYA no quede en ningún caso sin cobertura del soporte requerido

### Plazo de ejecución/Plazo de respuesta:

- En relación al plazo de ejecución, en el apartado de soporte, se trata de un contrato de servicio continuo durante tres años, por lo que no existe un plazo de ejecución como tal.
- Sin embargo, para el apartado de bolsa de horas, se establece un plazo máximo de 5 días hábiles para dar respuesta y solución a EMAYA, sin perjuicio de que este plazo puede ser inferior según lo oferte el adjudicatario.

### Forma de facturación:

La facturación del contrato de soporte y mantenimiento por parte del fabricante se realizará de una sola vez (una única factura) una vez formalizado el contrato.

La facturación asociada al consumo de la bolsa de horas se realizará de forma puntual una vez finalizada la tarea y tras la emisión de la conformidad de EMAYA con la misma.

**5.2.- Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social y medioambiental.**

- Para fomentar el cumplimiento de los ODS de la Agenda 2030 con la que EMAYA se encuentra plenamente comprometida (en concreto el ODS estratégico núm. 11 – Ciudades y comunidades sostenibles- y ODS prioritario núm. 12 – Consumo y producción Responsables), se prevé como condición especial de carácter medioambiental que toda la documentación que deba presentar el contratista en la ejecución del presente contrato se deberá presentar, siempre que sea posible, en formato electrónico (PDF), y de forma que permita realizar búsquedas en el documento (sin que pueda ser, por lo tanto, documentación escaneada).
- La empresa contratista debe ser Partner del fabricante ARUBA NETWORKS.

**6.- Normativa específica de acceso a los sistemas de información de EMAYA por parte del adjudicatario del contrato.**

Dado que el presente servicio conlleva una conexión por parte del proveedor a los sistemas informáticos de EMAYA, el licitador que resulte propuesta como adjudicatario deberá firmar una declaración responsable (Anexo III del PCAP) respecto del conocimiento de la "Normativa de seguridad para externos y empresas adjudicatarias de servicios" desarrollada por EMAYA en cumplimiento del Real Decreto 43/2021, de 26 de enero, por el que se desarrolla el Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información y del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Así, según el punto 14.1 del PCAP, el propuesto como adjudicatario entregará cuando le sea requerida la declaración responsable, según Anexo III del PCAP, sobre el conocimiento de la normativa de seguridad para externos.

**7.- Resumen de documentación a presentar en SOBRE C.**

Los licitadores aportarán en el SOBRE ÚNICO la siguiente documentación:

- Declaración Responsable, según Anexo I del PCAP.
- Modelo de proposición económica y cualitativa, según el Anexo II del PCAP.
- Documento que acredite la membresía del licitador como partner de del fabricante ARUBA NETWORKS.

Palma, 09 de febrer de 2024.

Mateu Alcover  
Técnico de ingeniería en Ciberseguridad

Juan Ordinas  
Jefe de DTIC