

Expediente N°. LICT/99/111/2020/0009

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Adquisición de licencias y mantenimiento de productos Atlassian para la gestión del desarrollo ágil de software para FREMAP Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. CONTEXTO	3
4. SITUACIÓN ACTUAL	4
5. ALCANCE	5
5.1 Adquisición de productos	6
5.1.1 Upgrade de productos ya existentes.....	6
5.1.2 Nueva contratación de productos no existentes	7
5.2 Supervisión y gestión de servicios contratados	7
5.2.1 Mantenimientos	7
5.2.2 Soportes.....	7
5.3 Servicios prestados por el adjudicatario.....	7
5.3.1 Asesoramiento de productos	7
5.3.2 Gestión de licencias y productos.....	7
5.4 Acuerdo de nivel de servicio	8
5.4.1 Clasificación de incidencias	8
5.4.2 Requisitos de acuerdo de nivel de servicio	9

1. OBJETO

Este documento establece las condiciones técnicas que regirán la adquisición, mantenimiento y soporte técnico de los productos de Atlassian para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61, durante toda la vida del contrato.

La duración de la prestación de todos los mantenimientos, soportes y servicios en alcance, comprende toda la vida del contrato, que se corresponde con los primeros 48 meses a partir de la fecha de entrada en vigor.

La ejecución de la contratación deberá adecuarse en todo momento al Pliego de Cláusulas Administrativas y a este Pliego de Prescripciones Técnicas, cuyos contenidos tienen carácter contractual.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Deberá respetarse toda la normativa de aplicación en relación con el objeto del contrato y específicamente, toda la normativa de contratación pública.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

Adicionalmente, los licitadores deberán tener presente cualquier otra normativa que pudiera promulgarse durante la vigencia de la contratación.

3. CONTEXTO

El objetivo básico de FREMAP como organización es la prestación de un servicio de calidad respecto al tratamiento integral del riesgo profesional. La calidad es uno de los factores a los que FREMAP presta más atención, desde su creación, como lo muestra la permanente adopción de medidas dirigidas a mejorar su servicio y la calidad en la gestión.

En este sentido, FREMAP diseña su estrategia de gestión en el Plan Estratégico 2018 - 2021, que recoge cuatro objetivos estratégicos fundamentales:

- Progresar en el compromiso con principales grupos de interés, con el objetivo de consolidar nuestra referencia y liderazgo por la prestación de un servicio excelente.
- Avanzar para reafirmar el compromiso de empleados, núcleo de la prestación de un excelente servicio y una excelente gestión, con los objetivos de FREMAP.
- Mejora continua de resultados a través de la eficiencia en la gestión.
- Impulsar y promover un clima favorable para la innovación y la investigación dentro de la cultura y estrategia de FREMAP.

El plan se despliega mediante objetivos, programas y acciones en las que participan todos los empleados de FREMAP. La presente contratación se encuentra completamente alineada con dicho plan y es vehículo para la consecución de los objetivos estratégicos de FREMAP en sus dimensiones organizativa, económica y social:

- Existen una serie de objetivos, programas y acciones derivadas del plan que se encuentran vigentes con el objetivo de conseguir la mejor calidad asistencial en beneficio de las empresas asociadas y trabajadores protegidos.
- El objetivo de la presente licitación es, por tanto, el de continuar persiguiendo la excelencia en todas las líneas de acción para garantizar la mayor calidad asistencial para empresas y trabajadores, reforzando en este caso la arquitectura de desarrollo de aplicaciones de FREMAP.
- Tras un análisis de las necesidades y en el contexto referido, se han definido los requisitos que ha de cumplir la presente contratación.

Las aplicaciones corporativas de FREMAP se basan principalmente en desarrollos propios, por lo que la evolución exitosa de la arquitectura de desarrollo mediante herramientas y productos que permitan su integración y despliegue continuo es esencial para la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad.

4. SITUACIÓN ACTUAL

FREMAP está evolucionando su arquitectura de desarrollo y ejecución de aplicaciones y convivencia hacia un modelo arquitectural basado en microservicios, con los objetivos fundamentales de incrementar la flexibilidad y la velocidad en la entrega de nuevos productos y servicios a su negocio, así como mantener la vigencia tecnológica de su plataforma.

Esta nueva arquitectura de desarrollo y ejecución de aplicaciones y convivencia, coexiste con la anterior mediante determinados servicios de integración empresarial y de aplicación, de manera que los nuevos servicios a desarrollar se integran con las aplicaciones ya existentes, de forma transparente para el negocio y sus usuarios.

Además de lo anterior, FREMAP está en proceso de adopción de un modelo de Integración y Despliegue Continuos (CI/CD) que se aplica para todas las actividades y desarrollos que se construyen sobre la nueva arquitectura, utilizando metodologías Agile y productos de Atlassian como base para su gestión.

La situación actual del licenciamiento de productos Atlassian es la siguiente, en todos los casos con la modalidad de adquisición de licencias para el uso en servidor on-premises ("**server license**"):

Producto	Número de licencias actual (modalidad de adquisición)	Fecha de entrada en vigor	Fecha de vencimiento de mantenimiento (12 meses)
Jira Software	25	08/08/2019	07/08/2020
Confluence	25	08/08/2019	07/08/2020
Bitbucket	25	08/08/2019	07/08/2020
Structure - Project Management at Scale	25	08/08/2019	07/08/2020
Git Integration for Jira	25	08/08/2019	07/08/2020
Planning Poker	25	08/08/2019	07/08/2020
Space Tree Creator	25	08/08/2019	07/08/2020
Checklist for Jira	0	No aplica	No aplica

Tabla 4. Situación actual de licenciamiento.

Tras haber validado el modelo de gestión del desarrollo de software apoyado en las herramientas de Atlassian con este volumen reducido de licencias, FREMAP necesita ampliar el entorno colaborativo y

permitir así la integración de todos los equipos involucrados en el desarrollo. Dado el modelo de licenciamiento de los productos en cuestión, se ha identificado la necesidad de extender mediante “upgrade” o adquirir, en cada caso, las licencias de uso y actualización de los productos Atlassian que son objeto de contratación y que se identifican en el siguiente apartado “5. ALCANCE”.

5. ALCANCE

FREMAP ha identificado la necesidad de contratación de los siguientes productos, en todos los casos con la modalidad de adquisición de licencias para el uso del producto en servidor on-premises (“*server license*”):

- Jira Software
- Confluence
- Bitbucket
- Structure - Project Management at Scale
- Git Integration for Jira
- Planning Poker
- Space Tree Creator
- Checklist for Jira

[REQ-1]: De acuerdo a la situación actual y la necesidad de ampliación existente, el alcance de la contratación se corresponde con la siguiente relación de productos, volumetrías, tipos de contratación y mantenimientos:

Producto Atlassian/Atlassian Marketplace en alcance	Número de licencias en alcance	Tipo de licencia en alcance	Operación de adquisición en alcance	Mantenimientos y soportes en alcance
Jira Software	101-250	Server license (on-premise)	Upgrade (25 -> 101-250)	Select support 48 meses
Confluence	101-250	Server license (on-premise)	Upgrade (25 -> 101-250)	Select support 48 meses
Bitbucket	101-250	Server license (on-premise)	Upgrade (25 -> 101-250)	Select support 48 meses
Structure - Project Management at Scale	101-250	Server license (on-premise)	Upgrade (25 -> 101-250)	Select support 48 meses
Git Integration for Jira	101-250	Server license (on-premise)	Upgrade (25 -> 101-250)	Select support 48 meses
Planning Poker	101-250	Server license (on-premise)	Upgrade (25 -> 101-250)	Select support 48 meses
Space Tree Creator	101-250	Server license (on-premise)	Upgrade (25 -> 101-250)	Select support 48 meses
Checklist for Jira	101-250	Server license (on-premise)	Adquisición (101-250)	Select support 48 meses

Tabla 5. Alcance (Productos, licencias, mantenimientos y soportes).

[REQ-2]: Para la totalidad de los productos y complementos indicados, se solicita la contratación en base a los siguientes requisitos:

- Licenciamiento de cada producto para su uso por parte de entre 101 y 250 usuarios (intervalo de usuarios bajo un mismo precio según las condiciones de licenciamiento de Atlassian).
- Licenciamiento en modalidad de adquisición para servidor on-premise (“*server license*”).

- Mantenimientos, con suministro de software, actualización de versiones, soporte técnico y acceso al foro técnico durante toda la vida del contrato (48 meses), en la modalidad de “*Select support*”.

5.1 Adquisición de productos

Los requisitos que rigen la adquisición de licenciamiento, mantenimiento y soporte, durante toda la vida del contrato, son los siguientes:

[REQ-3]: El adjudicatario llevará a cabo toda la gestión de adquisición, renovación y/o *upgrade* de las licencias en alcance hasta cubrir toda la vida del contrato (48 meses). Para ello, FREMAP delegará en el adjudicatario los números de suscripción y/o números de serie de las licencias que actualmente tiene en activo para que éste pueda realizar la renovación y/o *upgrade* de las mismas.

[REQ-4]: El adjudicatario facilitará a FREMAP los usuarios y contraseñas que su proveedor le proporcione para poder contactar o acceder a la zona privada de la web del fabricante y verificar el estado y vigencia de las licencias y productos contratados.

[REQ-5]: La información de los números de serie, usuarios y contraseñas de las licencias gestionadas para FREMAP, no podrá ser comunicada a terceros sin el consentimiento expreso de FREMAP.

[REQ-6]: A la finalización del contrato, el adjudicatario se compromete a eliminar de sus sistemas toda la información de usuarios y contraseñas de las licencias gestionadas para FREMAP.

[REQ-7]: El modelo de facturación debe ajustarse a un pago anual coincidiendo con momento de la renovación anual de las licencias.

[REQ-8]: Todas las licencias objeto del contrato deberán figurar a nombre de FREMAP. En el supuesto de ser necesario el nombre de una persona de contacto de FREMAP, el adjudicatario deberá contactar con el responsable del contrato para obtener la persona de referencia.

[REQ-9]: La entrega de las licencias objeto del contrato se realizarán en formato digital al responsable del contrato.

[REQ-10]: El adjudicatario deberá asignar un “**Gestor de cuenta**” que se encargará de centralizar el contacto con FREMAP y de asistirle en las dudas que puedan surgir durante la vigencia del contrato.

5.1.1 Upgrade de productos ya existentes

[REQ-11]: El adjudicatario deberá tener en cuenta la situación actual de licenciamiento descrita en el apartado “4. SITUACIÓN ACTUAL”, debiendo hacer operaciones de *upgrade* sobre los productos ya adquiridos con anterioridad en FREMAP.

[REQ-12]: El adjudicatario podrá omitir las operaciones de *upgrade*, realizando nuevas adquisiciones de licencias, siempre que cubra la totalidad del objeto de contratación y la vida del contrato.

[REQ-13]: El adjudicatario deberá contratar, renovar y/o normalizar la vigencia de todas las licencias en alcance para cubrir al menos la totalidad de la vida del contrato (48 meses), para cualquier producto o licencia ya existente al momento de la adjudicación.

5.1.2 Nueva contratación de productos no existentes

[REQ-14]: El adjudicatario deberá contratar, renovar y/o normalizar la vigencia de todas las licencias en alcance para cubrir al menos la totalidad de la vida del contrato (48 meses), para cualquier producto o licencia que sea solicitada en el alcance de este pliego o sea tramitada posteriormente como ejecución de modificaciones previstas.

5.2 Supervisión y gestión de servicios contratados

[REQ-15]: El adjudicatario deberá supervisar y gestionar el cumplimiento de los compromisos de fabricante en cuanto al mantenimiento y soporte de las licencias y productos contratados, ofreciendo interlocución cuando sea necesario y cuando FREMAP así lo requiera.

5.2.1 Mantenimientos

[REQ-16]: El adjudicatario deberá supervisar que el fabricante realiza una entrega continua de actualizaciones de versiones de software, en especial aquellas que afecten a la seguridad de los productos contratados, bajo el mantenimiento de “*Select Support*”.

5.2.2 Soportes

[REQ-17]: El adjudicatario deberá supervisar que el fabricante proporciona a FREMAP un soporte técnico adecuado de los productos contratados, de forma que permita una alta continuidad del servicio productivo que prestan, bajo el soporte de “*Select Support*”.

[REQ-18]: El adjudicatario deberá gestionar la escalación y resolución de incidentes según los requisitos que se detallan en el apartado “5.4 Acuerdo de nivel de servicio”.

5.3 Servicios prestados por el adjudicatario

[REQ-19]: El adjudicatario deberá proporcionar de forma directa los servicios que se relacionan y describen en los siguientes subapartados.

5.3.1 Asesoramiento de productos

[REQ-20]: La empresa adjudicataria asesorará a FREMAP, en todo momento, acerca de:

- Necesidades, dudas e incidencias en relación al licenciamiento/subscripción/mantenimiento de los productos adquiridos a través de este contrato.
- Ventajas derivadas de los productos contratados.
- Dudas sobre otros productos o modalidades de contratación en los que FREMAP pueda estar interesado.

5.3.2 Gestión de licencias y productos

[REQ-21]: El adjudicatario deberá designar un “Gestor de licencias y productos” como interlocutor para la gestión integral de los productos del contrato, disponiendo de:

- Amplio conocimiento de las opciones de licenciamiento y subscripción de toda la gama de productos de Atlassian y sus formas de contratación.
- Atención y soporte, en idioma español.
- Horario laboral que permita una coincidencia de al menos 3 horas en la franja horaria de FREMAP (08:00h – 17:00h CET) de lunes a viernes.

[REQ-22]: El adjudicatario proporcionará a FREMAP al menos los siguientes servicios:

- Asesoramiento especializado, disponiendo de amplios conocimientos sobre las diferentes modalidades de contratación de los diferentes productos de Atlassian y su Marketplace.
- Interlocución entre FREMAP y Atlassian para cumplir con el servicio de asesoramiento y gestión objeto de este contrato, siempre que sea necesario.
- Deberá realizar las gestiones administrativas y/o burocráticas que resulten necesarias con Atlassian y/o sus colaboradores responsables de los complementos contratados, provenientes del Marketplace de Atlassian, para facilitar a FREMAP la gestión y el correcto mantenimiento de sus licencias y de los mantenimientos y soportes derivados de las mismas.

5.4 Acuerdo de nivel de servicio

5.4.1 Clasificación de incidencias

FREMAP clasifica la prioridad de las incidencias de acuerdo al grado de impacto y de urgencia. Los términos empleados para establecer la prioridad de las incidencias se fundamentan en los siguientes conceptos:

- **Impacto:** Medida del grado de importancia de la incidencia dependiendo de cómo ésta afecta a los procesos de negocio de FREMAP y/o del número de usuarios que se encuentran afectados. A continuación, se especifican criterios para fijar un tipo de impacto u otro a la incidencia:
 - Alto (IA): Un número alto de empleados de FREMAP están afectados por la incidencia no pudiendo realizar su trabajo. Terceros relacionados con FREMAP están afectados de manera importante. Existe o puede existir un alto daño económico y/o de imagen para FREMAP.
 - Medio (IM): Un número significativo de empleados de FREMAP están afectados por la incidencia no pudiendo realizar su trabajo correctamente. Terceros relacionados con FREMAP están afectados de alguna manera. Existe o puede existir un moderado daño económico y/o de imagen para FREMAP.
 - Bajo (IB): Un número bajo de empleados de FREMAP están afectados por la incidencia no pudiendo realizar su trabajo correctamente o lo pueden realizar, pero de manera diferente a la habitual. Terceros relacionados con FREMAP están afectados de manera no significativa. Existe o puede existir un mínimo daño económico y/o de imagen para FREMAP.
- **Urgencia:** Medida del tiempo máximo de demora que FREMAP acepta para la resolución de la incidencia. A continuación, se especifican criterios para fijar un tipo de urgencia u otro a la incidencia:
 - Alta (UA): El daño causado por la incidencia a procesos de negocio de FREMAP, a los usuarios o a terceros aumenta de manera muy importante con el tiempo.
 - Media (UM): El daño causado por la incidencia a procesos de negocio de FREMAP, a los usuarios o a terceros aumenta de manera importante con el tiempo.
 - Baja (UB): El daño causado por la incidencia a procesos de negocio de FREMAP, a los usuarios o a terceros aumenta con el tiempo.
- **Prioridad:** Nivel asignado a la incidencia de cara a su resolución. Habrá 4 tipos de prioridad de cara a la resolución de la incidencia por parte del adjudicatario en función del impacto y de la urgencia: P1, P2, P3 y P4.

5.4.2 Requisitos de acuerdo de nivel de servicio

[REQ-23]: El adjudicatario deberá cumplir los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio en cuanto a la atención y cobertura en el soporte de incidencias según su grado de prioridad y de acuerdo a la modalidad de soporte contratada de Atlassian, denominada “Select Support”.

Prioridad	Impacto a negocio (FREMAP)	Acuerdos de nivel de servicio (ANS)
P1	Impacto catastrófico para FREMAP: Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable.	Atención con tiempo de respuesta en menos de 2 horas.
P2	Impacto crítico para FREMAP: Pérdida o degradación significativa de servicios.	Atención con tiempo de respuesta en menos de 6 horas.
P3	Impacto moderado para FREMAP: Pérdida o degradación moderada de los servicios (se puede seguir trabajando con alguna dificultad).	Atención con tiempo de respuesta en menos de 24 horas.
P4	Impacto mínimo para FREMAP: Funcionamiento esencial con algún problema menor en alguno de los servicios.	Atención con tiempo de respuesta en menos de 48 horas

Tabla 5.4.2. Requisitos de acuerdo de nivel de servicio