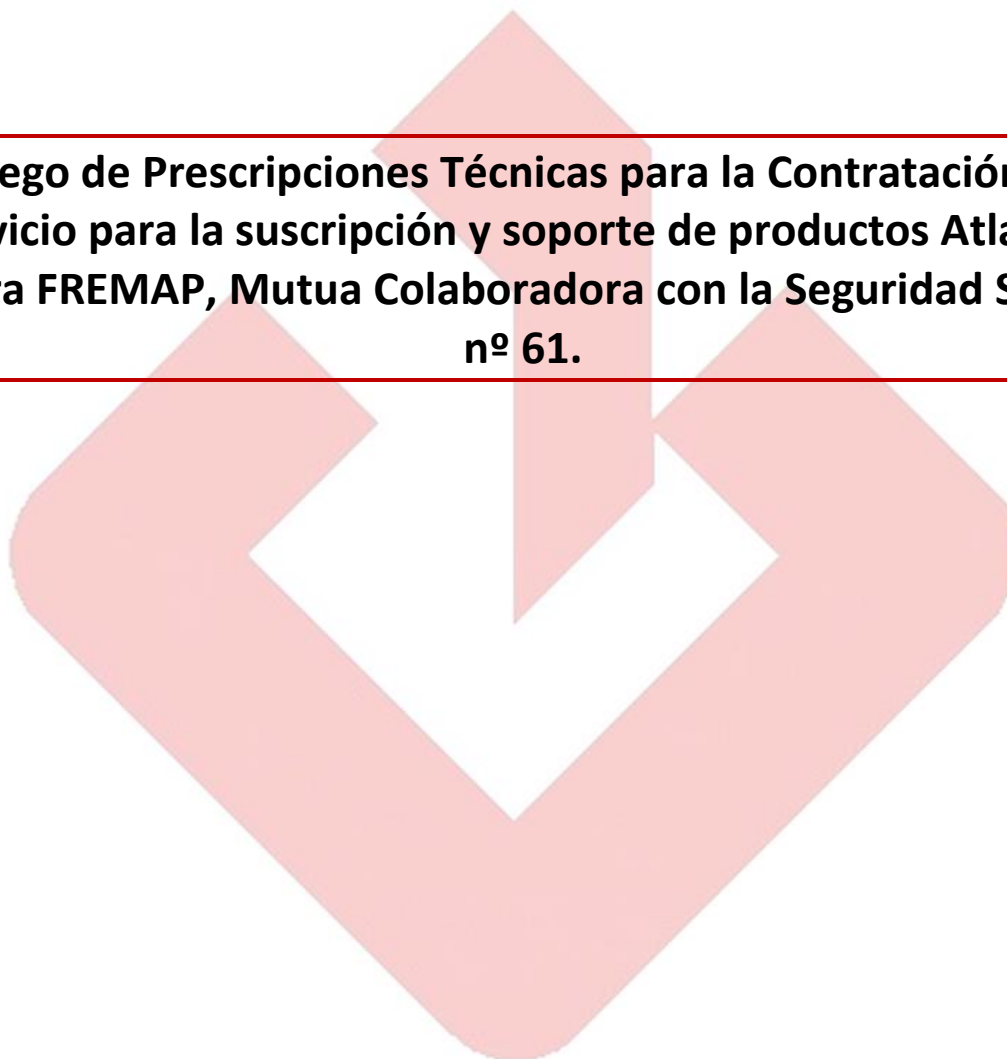


**Expediente Nº. LICIT/99/033/2022/0155**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio para la suscripción y soporte de productos Atlassian para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.**



## ÍNDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. CONTEXTO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. SITUACIÓN ACTUAL.....</b>	<b>4</b>
<b>5. ALCANCE.....</b>	<b>5</b>
<b>5.1 Suscripción de productos.....</b>	<b>6</b>
5.1.1 Upgrade de productos ya existentes.....	7
5.1.2 Nueva contratación de productos no existentes .....	7
<b>5.2 Supervisión y gestión de servicios contratados .....</b>	<b>7</b>
5.2.1 Mantenimientos .....	7
5.2.2 Soportes.....	8
<b>5.3 Servicios prestados por el adjudicatario.....</b>	<b>8</b>
5.3.1 Asesoramiento de productos .....	8
5.3.2 Gestión de licencias y productos.....	8
5.3.3 Seguridad de la Información .....	9
<b>5.4 Acuerdo de nivel de servicio .....</b>	<b>9</b>
5.4.1 Clasificación de incidencias .....	9
5.4.2 Requisitos de acuerdo de nivel de servicio .....	10
<b>6. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....</b>	<b>11</b>

## **1. OBJETO**

---

Este documento establece las condiciones técnicas que regirán la suscripción, mantenimiento y soporte técnico de los productos de Atlassian en modo SaaS (licencias cloud) 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 12 meses a partir de la fecha de entrada en vigor (prorrogables a otros 12 meses).

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**

---

La Misión de FREMAP es colaborar con la Seguridad Social en la gestión de una serie de prestaciones sanitarias, económicas y actividades de prevención de riesgos laborales, contribuyendo a mejorar la salud de las personas trabajadoras y su reinserción laboral, favoreciendo así la productividad de las empresas mutualistas y la sostenibilidad del Sistema.

El Plan Estratégico 2022-2025, se constituye como el instrumento principal para la consecución de su Propósito, Misión, Visión y Valores. Se han definido en el Plan tres Objetivos Estratégicos que informan cada actuación que se realiza en FREMAP: Servicio, Gestión y Personas.

El Plan Estratégico se despliega a través de la definición de Acciones Estratégicas que contribuyen al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos en los próximos años. La presente contratación se encuentra completamente alineada con dicho plan y es vehículo para la consecución de los objetivos estratégicos de FREMAP.

FREMAP está impulsando nuevos desarrollos informáticos y proyectos de tecnología dentro de un Plan de Sistemas alineado a los objetivos del Plan Estratégico. Para la gestión de dicho Plan y la actividad general de proyectos y servicios de tecnología FREMAP viene haciendo uso de herramientas Atlassian, permitiendo la colaboración entre distintos perfiles y registrando tareas, hitos, e informes asociados a dicha actividad.

El objetivo de la presente licitación es, por tanto, el de continuar persiguiendo la excelencia en todas las líneas de acción que tienen una componente tecnológica y organizativa, para garantizar la mayor calidad asistencial para empresas y trabajadores, reforzando en este caso las actividades de desarrollo de aplicaciones y servicios informáticos 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.

#### 4. SITUACIÓN ACTUAL

FREMAP comenzó a evolucionar 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. En esa evolución FREMAP comenzó a trabajar en el año 2019 con productos Atlassian con licencias en modo server.

Dada la evolución de los productos Atlassian, a partir de 2022 FREMAP ha comenzado a trabajar en un entorno en la nube de Atlassian con licencias en modo SaaS (licencias cloud). Adicionalmente se ha comenzado a trabajar con distintos productos (plugins) disponibles en el Marketplace de Atlassian para cubrir distintos procesos de gestión de proyectos, tiempos, tareas y reporting.

La situación actual del licenciamiento de productos Atlassian es la siguiente, en todos los casos con la modalidad cloud:

Producto	Número de usuarios	Tipo de Licencia	Tipo Suscripción (Plan)	Periodo de uso	Fecha de Vencimiento
Jira Software	300	Cloud	STANDARD	1 año	05/08/2023
Confluence	300	Cloud	STANDARD	1 año	05/08/2023
Bitbucket	100	Cloud	PREMIUM	1 año	05/08/2023
Structure - Project Management at Scale	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023
Git Integration for Jira	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023
Planning Poker	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023
Draw.io	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023
Issue Checklist for Jira Pro	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023
BigPicture	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023
BigPicture Enterprise	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023
Tempo Timesheet	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023
Comala Document	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023

Producto	Número de usuarios	Tipo de Licencia	Tipo Suscripción (Plan)	Periodo de uso	Fecha de Vencimiento
ScriptRunner	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023
Atlassian Acces	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023

Tabla 4. Situación actual de licenciamiento.

Tras estar trabajando durante unos meses con los productos indicados, FREMAP necesita renovar la suscripción de estos productos de forma anual para la duración indicada del contrato. Adicionalmente se necesita cambiar el plan de licenciamiento para alguno de los productos e incorporar algún producto adicional. Los lista completa de productos objetos de esta contratación se identifican en el siguiente apartado "5. ALCANCE".

## 5. ALCANCE

FREMAP requiere adjudicar la renovación, upgrade y/o suscripción de las licencias y soporte anual de los siguientes productos, en todos los casos con la modalidad de uso del producto en modo SaaS (licencias cloud).

### Renovación y Upgrade:

Se necesita renovar las licencias actualizadas de Plan Standard a Plan Premium de los siguientes productos:

- Jira Software.
- Confluence.

### Renovación:

Se necesita renovar las licencias de los siguientes productos:

- Bitbucket.
- Structure - Project Management at Scale
- Git Integration for Jira
- Planning Poker
- draw.io
- Issue Checklist for Jira Pro
- BigPicture
- BigPicture Enterprise
- Tempo Timesheet
- Comala Document
- ScriptRunner
- Atlassian Access

### Nueva Suscripción:

Adicionalmente se incluirá el licenciamiento del siguiente producto adicional:

- BigTemplate - Export to PDF, Word, Excel

**[REQ-1]:** El alcance de la contratación se corresponde con la siguiente relación de productos, volumetrías:

Producto	Número de usuarios	Tipo de Licencia	Tipo Suscripción (Plan)	Periodo de uso	Fecha de Renovación / Contratación	Operación a Realizar
Jira Software	300	Cloud	PREMIUM	1 año	05/08/2023	Renovación y Upgrade
Confluence	300	Cloud	PREMIUM	1 año	05/08/2023	Renovación y Upgrade
Bitbucket	100	Cloud	PREMIUM	1 año	05/08/2023	Renovación
Structure - Project Management at Scale	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023	Renovación
Git Integration for Jira	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023	Renovación
Planning Poker	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023	Renovación
draw.io	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023	Renovación
Issue Checklist for Jira Pro	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023	Renovación
BigPicture	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023	Renovación
BigPicture Enterprise	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023	Renovación
Tempo Timesheet	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023	Renovación
Comala Document	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023	Renovación
ScriptRunner	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023	Renovación
BigTemplate - Export to PDF, Word, Excel	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023	Nueva Suscripción
Atlassian Acces	300	Cloud	N/A	1 año	05/08/2023	Renovación

Tabla 5. Alcance (Productos, licencias).

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

- El licenciamiento se realizará de forma anual para un volumen de 300 usuarios (intervalo de 200-300 usuarios bajo un mismo precio según las condiciones de licenciamiento de Atlassian). En caso de prórroga, al cabo del primer año el adjudicatario deberá proceder a realizar una nueva renovación del licenciamiento de cada producto.
- Licenciamiento en modalidad cloud.
- Soporte técnico y acceso al foro técnico durante toda la vida del contrato, en la modalidad de “Premium support” para modalidad cloud de los productos de Atlassian.

## 5.1 Suscripción de productos

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

**[REQ-3]:** El adjudicatario llevará a cabo toda la gestión de suscripción, renovación y/o *upgrade* de las licencias en alcance de forma anual hasta cubrir toda la vida del contrato. Para ello, FREMAP compartirá con 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, así como un usuario de acceso con los permisos necesarios a la instancia de FREMAP de Atlassian en cloud si fuese necesario.

**[REQ-4]:** El adjudicatario facilitará a FREMAP cualquier otro usuario y contraseña 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, y a facilitar a FREMAP cualquier información, permisos y actividades de transición necesarias relacionadas con la gestión del licenciamiento, soporte y mantenimiento del producto.

**[REQ-7]:** El modelo de facturación debe ajustarse a un pago anual coincidiendo con el 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 gestión de la renovación / suscripción de las licencias objeto del contrato se realizarán en el entorno habilitado por el fabricante para FREMAP y será comunicada 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]:** Para la duración del contrato y sus prorrogas, el adjudicatario deberá de forma anual contratar, renovar y/o normalizar la vigencia de todas las licencias en alcance para cubrir al menos la totalidad de la vida del contrato, para cualquier producto o licencia ya existente al momento de la adjudicación.

### **5.1.2 Nueva contratación de productos no existentes**

**[REQ-12]:** El adjudicatario deberá contratar, renovar y/o normalizar la vigencia de todas las licencias en alcance de forma anual para cubrir al menos la totalidad de la vida del contrato, 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-13]:** 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-14]:** El adjudicatario deberá anticipar y dar soporte ante las actualizaciones que el fabricante planifique o realice, incluyendo las de las APIs del producto, alertando del impacto que pueda tener en los productos contratados. Se deberá asegurar 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 *“Premium Support”*.

## 5.2.2 Soportes

[REQ-15]: 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 “Premium Support”, incluido por el fabricante como parte del licenciamiento.

[REQ-16]: El adjudicatario deberá gestionar el escalado y resolución de incidentes según los requisitos que se detallan en el apartado “5.4 Acuerdo de nivel de servicio”. También deberá habilitar la posibilidad de que FREMAP pueda escalar directamente incidencias con el proveedor bajo el soporte de “Premium support”.

[REQ-17]: El adjudicatario deberá ser fabricante del producto o un partner autorizado con cualificación demostrable Platinum Solution Partner de Atlassian, para su distribución y soporte. En cualquier caso, el soporte a la solución implantada se realizará por técnicos certificados por el fabricante en la herramienta

[REQ-18]: El adjudicatario deberá facilitar a FREMAP:

- Soporte a la instalación, actualizaciones y funcionalidades durante el periodo de vigencia del contrato
- Soporte en la configuración de los procedimientos de backup diario
- Soporte resolviendo incidentes que requieran actuaciones de recuperación cumpliendo los requisitos detallados en el apartado “5.4 Acuerdo de nivel de servicio”.
- Proporcionar información anticipada en caso de labores de mantenimiento o interrupciones del servicio por parte del adjudicatario o de Atlassian
- Disponibilidad del entorno del 99.95% en línea con los SLAs garantizados por el fabricante
- Proactividad informando de las actualizaciones de software de Atlassian y el impacto en los productos en uso en FREMAP

## 5.3 Servicios prestados por el adjudicatario

[REQ-19]: Adicionalmente a las labores de soporte y mantenimiento, 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 4 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.

### 5.3.3 Seguridad de la Información

**[REQ-173]:** El adjudicatario deberá garantizar a FREMAP:

- El proveedor deberá garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, debiendo indicar en su oferta las medidas de seguridad adoptadas a tal efecto.
- En el desarrollo de las tareas que requieran acceso a la instancia de Atlassian de FREMAP, solo se accederá a los datos mínimos imprescindibles para el soporte y mantenimiento del producto. A efectos de que en el desarrollo de su actividad, por error o accidente, el proveedor pudiera acceder a datos de carácter personal con motivo de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria y las personas que accedan a la instancia, productos y datos de FREMAP deberán firmar una declaración de confidencialidad y seguridad anexa al contrato principal.
- Se considera necesario que el adjudicatario asegure que la ubicación de los datos de carácter personal que pudiese haber residan físicamente en alguno de los países del espacio económico europeo. En caso contrario, se considera necesario aportar las medidas de seguridad que garanticen el cumplimiento de la legislación europea (RGDP) en materia de protección de datos.
- Además, la empresa adjudicataria se compromete a observar en sus actuaciones en relación al objeto del contrato los requisitos de seguridad y confidencialidad contenidos en las siguientes normas:
  - Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.
  - Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD).
  - Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad., en el ámbito de la Administración Electrónica
- Seguimiento de las políticas de seguridad marcadas por FREMAP en el acceso y uso de la herramienta
- Colaboración / actuaciones en caso de incidencias de seguridad. El adjudicatario deberá informar con la mayor celeridad posible a FREMAP de brechas e incidencias de seguridad que acontezcan en el entorno objeto del contrato
- Proactividad para la detección y escalado de vulnerabilidades de los productos licenciados a FREMAP objeto de esta licitación

## 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-24]:** 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 “Premium Support”.

Prioridad	Impacto a negocio (FREMAP)	Acuerdos de nivel de servicio (ANS)
P1 = L1	<b>Impacto catastrófico para FREMAP:</b> 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 1 hora.
P2 = L2	<b>Impacto crítico para FREMAP:</b> Pérdida o degradación significativa de servicios.	Atención con tiempo de respuesta en menos de 2 horas.

<b>P3 = L3</b>	<b>Impacto moderado para FREMAP:</b> Pérdida o degradación moderada de los servicios (se puede seguir trabajando con alguna dificultad).	Atención con tiempo de respuesta en menos de 24 horas.
<b>P4 = L4</b>	<b>Impacto mínimo para FREMAP:</b> 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

## 6. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y R. D. 171/2004 sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

- ✓ Declaración de modalidad PRL (\*)

(\*) Documentación disponible en el perfil de contratante de la Mutua (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>): Nombre O. Contratación: FREMAP – BUSCAR - Director Gerente de FREMAP – Documentos - Otros documentos