

Anexo I- Pliego de prescripciones técnicas

Exp. CP00047/2025

Servicio de conexión a la Red SARA (Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151



ANEXO I. Pliego de prescripciones técnicas

Servicio de conexión a la Red SARA (Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151

Exp. CP00047/2025

Índice

1. Objeto	3
2. Duración del contrato	3
3. Alcance del servicio	3
4. Características técnicas y funcionales	3
5. Gestión del servicio	5
5.1 Relación ASEPEYO - Adjudicatario	5
5.2 Mantenimiento del Servicio	5
5.3 Obligaciones del adjudicatario en seguridad	6
6. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)	6
6.1 Incidencias	6
6.2 Disponibilidad del servicio	7
7. Condiciones de pago	7

1. Objeto

Los usuarios de ASEPEYO, debido a su actividad, utilizan aplicaciones que necesitan interactuar con otros organismos del Estado. Por ello, la mutua dispone en su CPD de una línea de conexión para la Red Sara del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

El objeto del presente contrato es el Servicio de conexión a la Red SARA (Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) para ASEPEYO.

2. Duración del contrato

La duración del contrato será de 12 meses a contar desde la fecha de firma del mismo, con posibilidad de prorrogar por tres (3) anualidades más de doce (12) meses, en las condiciones descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3. Alcance del servicio

El objeto de la presente contratación consiste en la provisión de la línea de datos necesaria para el acceso a la Red Sara (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) del Ministerio de Hacienda y Administración Pública.

La conectividad con el Servicio de conexión telemática de la red SARA (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones Públicas) permite el acceso desde redes locales en distintas ubicaciones geográficas a la red SARA con las mismas funcionalidades como si la conexión fuera desde sus propias dependencias, facilitando el intercambio de información y el acceso a sus servicios.

Los precios propuestos para la provisión y posterior gestión de los sistemas y servicios requeridos deben incluir todos los posibles elementos de coste asociados a la implantación y explotación de estos (obra civil, infraestructuras, ingeniería, permisos, canalizaciones, cableados de interconexión, elementos de administración / repartidores, adecuación de red eléctrica).

Es decir, ASEPEYO no asumirá ningún otro coste asociado a la implantación de los servicios contratados, a parte de los especificados por los licitadores en sus propuestas.

Por otra parte, los operadores no deben contemplar ningún tipo de dedicación técnica por parte del personal de ASEPEYO, en labores asociadas a la puesta en marcha.

4. Características técnicas y funcionales

El adjudicatario deberá realizar la provisión de los medios físicos y lógicos para el acceso a la Red Sara (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) del Ministerio de Hacienda y Administración Pública.

La «Red SARA» permite el intercambio seguro de información entre las aplicaciones de las Administraciones Públicas conectadas mediante la conexión a una plataforma básica de comunicaciones de ámbito privado.

La Red SARA está formada actualmente por:

- La Intranet Administrativa, que ofrece un amplio número de servicios que se prestan en cooperación en el ámbito de la Administración General del Estado.
- Los elementos de conexión con TESTA II, que es la Red transeuropea que enlaza la Red Corporativa de la Comisión de la Unión Europea, con las de los Estados Miembros, para el soporte de intercambio de datos y cooperación en la prestación de servicios.
- Extranet de las Administraciones Públicas, compuesta por los elementos de enlace con las Redes Corporativas de las Comunidades Autónomas.
- Las Comunidades Autónomas y la Administración General del Estado, así como sus entidades de derecho público vinculadas o dependientes, podrán utilizar, a través de las aplicaciones informáticas correspondientes, cualquiera de los servicios de la Red SARA, previo acuerdo entre el prestador del servicio y el usuario del mismo, y la posterior comunicación al servicio de soporte central de la Red SARA.

Se requiere el acceso a la extranet de las Administraciones Públicas de la red Sara en el siguiente domicilio:

Domicilio: Cerdanyola Data Center Parcela PC108 01 carretera BP-1413 Km 3,7 08290 Cerdanyola del Valles, Barcelona (CPD T-Systems)

Acceso: VPN – IP FTTH 100/100 Mbps

Se requiere un acceso principal FTTH con 100 Mbps de bajada y 100 Mbps de subida, router único, así como la configuración de los equipos provistos siguiendo las instrucciones del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas para usuarios de Red Sara. No es necesaria línea de respaldo.

Equipo en sede de cliente al que se conectará la línea de acceso. Incluye gestión estándar y mantenimiento avanzado.

Las empresas licitadoras deberán incluir en sus ofertas los trabajos de instalación, configuración, gestión y mantenimiento del servicio durante la vigencia del contrato, todo ello sin coste adicional alguno para la mutua.

5. Gestión del servicio

5.1 Relación ASEPEYO - Adjudicatario

La relación entre ASEPEYO y el operador cumplirá los siguientes requisitos:

- Existirá una única interfaz tipo “ventanilla única” a través de la cual se realizarán todas las gestiones. Esta atención será personalizada, permanente y ágil.
- Desde este único punto de entrada se canalizarán todas las solicitudes, reclamaciones y otras comunicaciones realizadas por ASEPEYO.
- La atención comercial será personalizada.
- Los recursos encargados de la atención comercial deberán tener los conocimientos técnicos y aptitudes personales adecuadas a la envergadura de un cliente como ASEPEYO.
- ASEPEYO podrá solicitar, de forma justificada, el cambio de comercial que se hará efectivo en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- ASEPEYO podrá realizar todas las gestiones vía llamada telefónica, fax, mail,...

5.2 Mantenimiento del Servicio

El mantenimiento preventivo y correctivo de la planta instalada y del conjunto de servicios, será responsabilidad del operador adjudicatario.

El mantenimiento de la planta instalada y de los servicios contratados debe incluir la totalidad de elementos que componen el servicio (latiguillos, conectores, etc.).

Todos los gastos de material, mano de obra, desplazamientos y demás, estarán incluidos en los costes fijos de alquiler y mantenimiento.

La gestión del servicio y de la planta se realizará de forma proactiva. Los equipos serán monitorizados remotamente y se adoptarán las medidas necesarias para la resolución de cualquier anomalía tan rápido como sea detectada.

Además de las actuaciones propias del mantenimiento correctivo se incluirán todas aquellas labores de mantenimiento preventivo necesarias para evitar cualquier incidencia que afecte a la correcta prestación del servicio.

5.3 Obligaciones del adjudicatario en seguridad

El adjudicatario deberá garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad, trazabilidad, autenticidad e integridad del servicio mediante el cumplimiento de los siguientes requisitos básicos:

- El servicio de conexión deberá permitir la implementación de mecanismos de cifrado robustos para proteger la información durante la transmisión.
- El servicio de conexión deberá permitir la implementación de mecanismos de autenticación fuertes para la autenticación de dispositivos.
- El servicio de conexión dispondrá de los adecuados mecanismos de verificación de la integridad de las comunicaciones para garantizar que la información transmitida no ha sido alterada ni comprometida durante la transmisión.
- El servicio de conexión dispondrá de los mecanismos necesarios para garantizar su disponibilidad.
- El servicio de conexión implementará sistemas de monitorización continua para detectar incidencias, cortes, etc. y responder a incidentes de seguridad en tiempo real.
- El adjudicatario deberá informar a ASEPEYO tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en el servicio de conexión.
- El adjudicatario mantendrá actualizados (parches de seguridad) los elementos de la infraestructura que intervienen en la prestación del servicio de conexión.
- El adjudicatario garantizará que la información transmitida a través del servicio de conexión no es almacenada ni duplicada.

6. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

6.1 Incidencias

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la avería al Servicio de Mantenimiento, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en que se ha notificado por el cliente un aviso de avería, hasta el momento en que el elemento del servicio, se ha restablecido a su normal funcionamiento.

• **Tipo de incidencia:**

- **Tipo 1 - NORMAL:** Fallo en el servicio impidiendo la ejecución de la funcionalidad.
- **Tipo 2 - CONSULTAS:** Solicitud de información sobre la usabilidad del servicio y sus procedimientos.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1 - Normal	4 horas	12 horas
Tipo 2 – Consulta	12 horas	24 horas

Estos tiempos serán medidos en jornadas laborales comprendidas de 8h a 20h de lunes a viernes.

6.2 Disponibilidad del servicio

La totalidad de los servicios deberán estar operativos en la fecha de inicio del contrato.

A fin de garantizar la alta disponibilidad del servicio se deberá cumplir una disponibilidad no inferior al 99% de las horas totales de funcionamiento en un mes.

En caso de incumplimiento, serán de aplicación las penalizaciones que se especifican en los Anexos.

7. Condiciones de pago

El adjudicatario, en base a las necesidades de ASEPEYO, emitirá como mínimo las siguientes facturas:

- Factura anual resultante del importe adjudicado.

Los pagos se realizan mediante transferencia bancaria.

En todo caso, la factura deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 6 del RD 1496/2003 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y con lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura

electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público (<http://www.facturae.gob.es/face/Paginas/FACE.aspx>).

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de contratación de esta Mutua, el adjudicatario deberá indicar en la factura o certificación correspondiente el número de referencia del contrato que ASEPEYO facilitará a la empresa adjudicataria una vez firmado y registrado el mismo en su base de datos. La no inclusión del número de referencia citado en la factura retrasará de forma indefinida su aprobación y por tanto su pago.

La forma de pago se efectuará mediante transferencia bancaria según el procedimiento y protocolo interno establecido por la propia Mutua ASEPEYO.