



TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**SERVICIOS CLOUD PARA ALOJAMIENTO Y GESTIÓN DE LA HERRAMIENTA SAGE-
200**

NÚMERO DE EXPEDIENTE CTTE995



1. OBJETO

TERSA está en proceso de implantación del SAGE-200. Esta herramienta tiene la necesidad de alojamiento, tanto de su software como de la base de datos con la que trabaja, en un sistema cloud.

El objeto del presente pliego de prescripciones es el de establecer las condiciones de carácter técnico para la contratación de los servicios cloud necesarios para dar soporte a esta herramienta SAGE-200.

2. EMPLAZAMIENTO

A efectos de cumplir con la normativa de seguridad, en especial las referentes a la protección de datos de carácter personal, se tendrá que asegurar que la localización física de los servidores esté en territorio de la Unión Europea, las condiciones de seguridad de los mismos, cumpliendo con las normativas ISO o equivalente, y en caso de que sea una subcontratación, que empresa es la subcontratada, con toda la documentación según legislación vigente correspondiente.

3. DURACIÓN DEL CONTRATO.

El plazo previsto es de 1 año y se prorrogará de manera expresa por periodos anuales hasta un máximo de 4 anualidades.

| Período | Actividad |
|---------------------|--|
| 1er año | Configuración inicial, migración, mantenimiento y soporte del servicio cloud para el 1er año |
| Prórrogas (hasta 4) | Mantenimiento y soporte del servicio cloud |

Una vez finalizada la prestación contractual, debe ser devuelto cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento a TERSA, excepto cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de éstos garantizando dicha conservación. Aquellos datos que no se devuelvan, deberán destruirse adoptando las medidas de seguridad para evitar el acceso por parte de terceros. También podrá el Encargado del Tratamiento conservar, debidamente bloqueados los datos, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Fichero o Tratamiento.

4. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del servicio comprenderá la totalidad de las actuaciones durante el periodo de vigencia del contrato.

El alcance específico y contenido de cada uno de los servicios se detalla en el punto 5 del presente pliego.



5. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

5.1. Descripción del servicio

A continuación, se detallan aspectos relacionados con el servicio de alojamiento, mantenimiento y soporte cloud a prestar tanto de Sage200n como de VidSigner única aplicación externa a Sage que debe ser también alojada en el DataCenter.

- 60 GB RAM
- 300 GB Almacenaje disco
- 200 GB Almacenaje backup
- 7 usuarios del sistema SAGE (licencias).
- Base de datos para el sistema SAGE, para 700 empleados, con un crecimiento orientativo previsto de hasta un 3% anual durante la vigencia del contrato expuesto en este documento.

- Paquetes de SAGE a soportar:
 - StartPack 1-3 Sage200 ADV BMS Plataf. Extra
 - StartPack 4-7 Sage200 ADV BMS Plataf. Extra
 - StartPack Sage200 ADV OP Nómina Extra
 - StartPack Sage200 ADV OP Nómina Ctról. Presencia
 - StartPack Sage200 ADV OP Nómina Convenios Colec
 - StartPack Sage200 ADV OP Nómina Cret@ Extra
 - StartPack Sage200 ADV Análisis Negocio
 - StartPack Sage200 VIDsigner
 - Startpack S200 VPT-Auditoría Salarial
 - Startpack S200 AuditNom
 - StartPack S200 KPI's Plan Igualda/Reg.Salarial
 - Startpack S200 Payroll Budget 1,00 UN 750,00 750,00
 - Startpack S200 HR Analytics Pack Completo
 - StartPack S200 conect core OpenHR tramo 501-2000
 - StartPack Sage200 ADV OP Nómina Trazabilidad
 - StartPack S200 KPI's GM Integra Pack Completo
 - Startpack S200 Conector OpenHR vs VidSigner

5.2. Alcance del servicio

En este apartado se detalla el conjunto de actividades a ejecutar por parte de los adjudicatarios, así como los requisitos que debe cumplir la nueva solución en su conjunto:

- Configuración y activación de elementos cloud asociados a la implantación de un sistema SAGE de gestión de Nómina.
- Mantenimiento y soporte anual del servicio cloud, incluidas licencias, copias de seguridad, antivirus y filtrado de navegación web.

Requisitos de la solución:

- **En cuanto a las instalaciones cloud del proveedor, se deberá disponer de lo siguiente:**
 - Instalaciones seguras (seguridad 24x7)
 - Independencia de los operadores de comunicaciones, DataCenter Carrier Neutral que da la opción a conexión con múltiples operadores.



- Confirmación de existencia de gestión del ambiente (temperatura, humedad, ventilación) condiciones de temperatura y humedad controladas y constantes.
- Garantía de espacios libres de polvo.
- Garantía de suministro eléctrico ininterrumpido.
- Dispositivos de control i contra incendios.
- Garantía de seguridad de ubicación copias de seguridad.
- Certificación ISO-27001 (o equivalente).
- Certificación del sistema cumple con las medidas del Esquema Nacional de Seguridad, según lo dispuesto en el Real Decreto 311/2022

- **En cuanto a los servicios a prestar, se deberá disponer de lo siguiente:**

- Horario preestablecido de Lunes a Viernes compatible con TERSA y SAGE SPAIN
- Horario extendido por servicio de urgencias
- Servicio técnico accesible por mail, chat web, vía telefónica y acceso remoto.
- Procedimiento definido y protocolo de contactos y jerarquías para la gestión de incidencias graves.
- Protocolo de notificación de paros programados del servicio por mejoras de hardware, traslado de equipamiento, mantenimientos preventivos, etc.
- Administración y mantenimiento del servidor cloud y configuración de acceso remoto.
- Migración de datos del sistema de información actual.
- Condiciones para el reporte de asistencias realizadas
- Condiciones para las copias de seguridad (sin parada del servicio) y de la recuperación de datos en caso de necesidad.
- Actualizaciones del ERP incluidas.
- Elementos de seguridad: antivirus, filtrado de navegación web, Firewall avanzado
- Licencias de otros componentes de software necesarios para la prestación del servicio cloud, si son necesarias (Windows server, Backup, SQL Server, Office, etc.,).
- Acuerdos de nivel de servicio predefinido (SLA relativo al tiempo de actividad de los sistemas cloud, con un % de actividad mensual igual o superior al 99,9%)
Disponibilidad suministro eléctrico 99,9%, disponibilidad de conectividad mínimo 99,5%, servicio de soporte 99%.

- **En cuanto a infraestructura cloud:**

La infraestructura de servidores debería contar con los siguientes aspectos no limitativos siempre que sean a máximos:

Cabina/s de discos, con unidades de disco configurados en RAID identificando protocolo de saltos entre discos y enunciando cuantos han de fallar en simultaneo para que se pudiese producir una pérdida de datos.

Elementos de comunicación redundantes que disponen, doble conmutador, doble controladora de fibra, doble tarjeta de red, etc.

Posibilidad de realizar snapshots de las máquinas virtuales de las máquinas virtuales previo a cualquier intervención o actualización de software, pudiendo revertir los cambios realizados en caso necesario.

Cualquiera que se considere interesante de hacer mención.



En el presente procedimiento se considera necesario que la empresa adjudicataria disponga del Certificado **SAGE Strategic Hosting Providers** o equivalente, ya que es necesario un contratista con las máximas garantías en el servicio, debido a la importancia y delicadeza de la calidad de la información que será tratada. Es necesario que la empresa adjudicataria haya trabajado gestionando instalaciones del volumen y dimensión similares a las del presente procedimiento con SAGE. Se considerará equivalente al certificado requerido, que la empresa sea concedora del uso y mantenimiento del servicio sql de SAGE, con la debida acreditación en experiencia.

5.3. Responsabilidades del Adjudicatario

La información, datos o especificaciones facilitadas al adjudicatario o al personal de su servicio, así como a los que hayan accedido en ejecución del contrato, deberán ser consideradas por éstos como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcial, de publicaciones, copia, utilización, cesión o préstamo a terceros.

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, los datos proporcionados por TERSA serán incorporados al sistema de tratamiento titularidad del adjudicatario, con la finalidad de atender los compromisos derivados de la licitación. En cumplimiento con la normativa vigente, el adjudicatario será responsable de conservar discos datos durante el plazo legalmente establecido.

Las estipulaciones de confidencialidad continuarán en vigor una vez finalizada la relación contractual o resolución de este.

El adjudicatario y el personal a su servicio deberá cumplir con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y de las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la firma del contrato o que puedan estarlo a su vigencia.

De conformidad con dicha normativa y con la finalidad de dar cumplimiento a las medidas técnicas y organizativas exigidas en respecto a esta norma, el personal del adjudicatario deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio. Es obligación del adjudicatario comunicar este deber a su personal, así como garantizar su cumplimiento.

Asimismo, para el caso en que el servicio implique tratamiento de datos personales en las (Encargado de Tratamiento), pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el RGPD, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable o de otro auditor autorizado por dicho responsable.

El incumplimiento por parte del adjudicatario de las estipulaciones de la presente licitación lo convertirán en Responsable del Tratamiento, respondiendo directamente de las infracciones en que hubiera incurrido, así como al pago del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta



a TERSA, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufra como consecuencia de dicho incumplimiento.

5.4. Subcontratación

El Adjudicatario no podrá en ningún caso ceder a terceros la subcontratación de ninguna parte del alcance establecido en los pliegos sin el previo consentimiento escrito de TERSA.

Sólo se admitirá la subcontratación del alojamiento de la infraestructura del hosting para garantizar la seguridad de los datos, en ningún caso se admitirá la subcontratación de los servicios administrativos, de implantación o de mantenimiento del producto, ya que se consideran acciones críticas en relación a la seguridad de los datos, que debe realizar la empresa contratista.

TERSA podrá pedir al Adjudicatario la documentación que sea necesaria para dar su consentimiento.

6. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATO

6.1. Responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria

El contratista deberá nombrar un responsable del contrato, que actuará como interlocutor delante de TERSA, y que será el responsable de la correcta ejecución del servicio. Entre otras cosas el responsable deberá:

- garantizar el cumplimiento de las actividades comprometidas en su oferta, en plazos y costes,
- informar a TERSA de cualquier incidente que afecte a la planificación, con tiempo suficiente para elaborar medidas de mitigación,
- reportar periódicamente el avance y situación del proyecto durante el periodo de implantación,
- y atender todas las dudas de los interlocutores designados por TERSA.

6.2. Responsable del contrato por parte de Grup TERSA

Por parte del Grupo TERSA, se designará un responsable del contrato, que será el interlocutor principal con el adjudicatario.

7. RETRIBUCIÓN DEL SERVICIO

El adeudo de los servicios se hará según se indica a continuación:

| OBJETO | FACTURACIÓN |
|--|--|
| Configuración inicial de elementos cloud asociados a la implantación de un sistema SAGE de gestión de Nómina: registro, contratación, acceso, activación y migración. | Una vez finalizado el servicio |
| Servicios administrativos, mantenimiento y soporte anual del servicio cloud y sus elementos, incluidas licencias, copias de seguridad, antivirus y filtrado de navegación web. | De manera mensual (una doceava parte de la ofertado) |



El adeudo de los servicios se hará de acuerdo con los diferentes precios unitarios que refleja el contrato, en base a la efectiva realización de los mismos.

Al final de cada intervención, el Adjudicatario procederá a la realización de un Certificado de actuación donde consten:

- Nº de pedido.
- Fecha de finalización del servicio.
- Concepto, deberá indicar el nº de expediente.
- Alcance realizado junto con su valor económico.

La Certificación de realización de los servicios deberá ser revisada y aprobada por TERSA.

Una vez aprobada la certificación, el Adjudicatario emitirá una factura con los cargos o adeudos que procedan en concepto de trabajos realizados